تطبيق الإدارة الإلكترونية

المفهوم - المزايا - المعوقات

الدكتور

محمد بن هلال بن فزاع الكسّار العنزي



تطبيق الإدارة الإلكترونية
مفهوم - مزايا - معوقات



تطبيق الإدارة الإلكترونية

مفهوم - مزايا - معوقات

الدكتور

محمد بن هلال بن فزاع الكسّار العنزي

الطبعة الأولى

١٤٣٧هـ - ٢٠١٦م



دار الكتاب الجامعي
للنشر والتوزيع

ح دار الكتاب الجامعي للنشر والتوزيع ، ١٤٣٧ هـ

فهرسة مكتبة الملك فهد الوطنية أثناء النشر

العنزي، محمد هلال فزاع

الإدارة الالكترونية المفهوم والمزايا والمعوقات . / محمد هلال

فزاع العنزي . - الرياض، ١٤٣٧ هـ

..ص ؛ ..سم

ردمك:٢-٥-٩٠٧٧١-٦٠٣-٩٧٨

١ -الإدارة الإلكترونية أ. العنوان

ديوي ٦٥١,٨٤ ١٤٣٧/٣٣٣٥

رقم الإيداع: ١٤٣٧/٣٣٣٥

ردمك:٢-٥-٩٠٧٧١-٦٠٣-٩٧٨





المملكة العربية السعودية- الرياض- حي المروج- طريق الامام سعود تقاطع طريق الملك عبد العزيز بجوار بنك الراجحي - رمز بريدي 11312 ص .ب 245081

هاتف : 0118101533 جوال: 0543044662

dar.elkitab.algamee@gmail.com

www.ubzone.com

مصر - الجيزة - 6 اكتوبر - الحي الثالث - عمارات البنك المركزي - ش17

هاتف : 0238376764 جوال : 00201011270909

info@ascpublishing.com

بسم الله الرحمن الرحيم

فهرس الموضوعات

المركز الرئيس في شركة الاتصالات السعودية بمدينة الرياض ما عدا التنفيذيين وهم (رئيس الشركة والنواب ومديرو العموم) ، ويبلغ عددهم (5733) موظفاً ، وبناء على سهولة جمع بيانات هذه الدراسة نتيجة لتطبيق وتوزيع أداة الدراسة إلكترونياً من خلال الشبكة الإلكترونية الداخلية (الإنترانت) لشركة الاتصالات السعودية ، فقد اتبع الباحث أسلوب المسح الشامل لمجتمع الدراسة ، وحصل على عدد (716) مفردة يمثل ما نسبته (12.48%) من مجتمع الدراسة المستهدف وهي المفردات التي تم تحليل بيانات الدراسة عليها ، وأسفرت إجابات أفراد الدراسة عن عددٍ من النتائج من أهمها أن العاملين بشركة الاتصالات السعودية موافقون بشدة على أن تطبيق الإدارة الإلكترونية في شركة الاتصالات السعودية يحقق مزايا إيجابية للشركة بمتوسط كلي (4.40) ، وأنهم موافقون على أنهم يدركوا مفهوم الإدارة الإلكترونية ، بمتوسط كلي (3.58) ، وأنهم غير متأكدين من أن تطبيق الإدارة الإلكترونية يواجه معوقات بشركة الاتصالات السعودية ، بمتوسط كلي (2.96) ، وأنهم راضون عن تطبيقات الإدارة الإلكترونية بشركة الاتصالات السعودية ، بمتوسط كلي (3.99) ، الإمر الذي أكد نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية بشركة الاتصالات السعودية ، ويؤدي إلى تحسين وتطوير العمل الإداري بالشركة واختصار الإجراءات وتوفير الوقت وتسهيل وتسريع تنفيذ الإعمال والاتصال وتقليل التكاليف التشغيلية ، ما يعود بالنفع على العملاء الحاليين والمستهدفين ، والموظفين ، والمساهمين ، وعلى ضوء نتائج الدراسة ، فقد قدم الباحث عدداً من التوصيات لكل ما هو من شأنه أن يساند ويعزز تطبيق الإدارة الإلكترونية في شركة الاتصالات السعودية ، ومنها قيام الإدارة العليا بتأسيس إدارة متخصصة تتولى تطبيق الإدارة الإلكترونية بالشركة وتطوير وتعزيز فريق العمل واستقطاب الإفراد المؤهلين ، وتحويل جميع أعمال ومهام الشركة إلكترونياً ، وتعويض الموظفين الذين يستخدمون أنظمة الشركة الإلكترونية في العمل عن بعد خارج أوقات الدوام الرسمي ببدل (خارج دوام) واستحداث وظائف جديدة لذوي الاحتياجات الخاصة والعنصر النسائي ، وإيجاد خطة طوارئ للعمل في حال تعطل الإنظمة التقنية ، وتخصيص مخازن بيانات إلكترونية محمية للعاملين لحفظ نسخة إضافية من ملفات أعمالهم ، وإجراء المزيد من الدراسات عن الإدارة الإلكترونية وتجاربها وتطبيقاتها والمشكلات التي تعترض تطبيقها وسبل معالجتها ، ودراسة توضح التكلفة والعائد من تطبيق الإدارة الإلكترونية ، ودراسة عن القيادة الإلكترونية .

الفصل الأول

مدخل الدراسة

- المقدمة.
- مشكله الدراسة.
- تساؤلات الدراسة.
- أهداف الدراسة.
- أهمية الدراسة.
- حدود الدراسة.
- مصطلحات الدراسة.

الفصل الأول

مدخل الدراسة

المقدمة

يشهد العالم اليوم تحولاً كبيراً في مختلف النواحي الاجتماعية، والسياسية والاقتصادية، في ظل ثورة الاتصالات والمعلومات والتكنولوجيا وتطوراتها السريعة، حتى سُمِّي هذا العصر بعصر ثورة المعلومات والاتصالات وقد عزز ذلك ابتكار وسائط لتخزين المعلومات ذات قدرات تخزينية عالية، وانتشار استخدام شبكة المعلومات العالمية (الإنترنت)، مما أدى إلى سرعة الانتقال من مجتمع الصناعة إلى مجتمع المعلومات، وإحداث قفزة نوعية هائلة في مجال تطوير العمل وزيادة كفاءته ودقته وزيادة إنتاجيته الإمر الذي أثر على النمو في الاقتصاد العالمي وعلى حياة الناس بصفة خاصة والمجتمعات المدنية والحكومية بصفة عامة وأدى للارتقاء إلى أعلى مستويات الحضارة الإنسانية العلمية والرفاهية الإنسانية.

لقد فرضت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ضرورة تطوير جميع القطاعات في المجتمعات، وأصبح ما يمتلكه الدول في التكنولوجيا والمقدرة على اللحاق بركب الثورة المعلوماتية وفهم حقيقة حتميتها مرادفاً لنهضة وتقدم الدولة أو تخلفها، وأصبح إدخال تكنولوجيا المعلومات في كافة الإعمال هدف العديد من المنظمات التي تسعى للتقدم والرقي، حيث تنافست

العديد من المنظمات في ذلك وارتبط استخدام تكنولوجيا المعلومات في بعض منها.

وفي ظل التوجهات العالمية، فقد أولت حكومة المملكة العربية السعودية الاهتمام الكبير لاستفادة القطاعين العام والخاص من التقدم التكنولوجي في شتى المجالات، ومن بينها المجال الإداري وهذا ما تضمنته الخطة الوطنية الخمسية السابعة للتنمية الصادرة عن وزارة التخطيط عام (1420).

وصدرت العديد من القرارات لدعم توجه استغلال تكنولوجيا المعلومات في المجال الإداري بهدف تطوير منظمات القطاع العام والخاص، حيث صدر قرار مجلس الوزراء رقم (40) وتاريخ 1427/2/27 الموافق 2006/3/27 القاضي بإقرار ضوابط تطبيق التعاملات الإلكترونية الحكومية في الجهات الحكومية، والتي من أبرزها أن تقوم كل جهة حكومية بإنجاز ما يلي:

1. تصنيف المعلومات والبيانات الخاصة بها وفق مستويات ومواصفات محددة.

2. حفظ الوثائق الخاصة بها إلكترونيا.

3. توثيق الأعمال والإجراءات الإدارية الخاصة بها بشكل واضح ودقيق.

4. استخدام البريد الإلكتروني ووسائل الاتصال الإلكترونية في أعمالها لقياس مدى التحول الناتج عن تطبيق التعاملات الإلكترونية الحكومية وفق مؤشرات توضع لهذا الغرض وذلك بشكل سنوي، بحيث يتم إدراج هذه المؤشرات ضمن التقرير السنوي للجهة.

كما صدرت موافقة خادم الحرمين الشريفين الملك عبدالله بن عبدالعزيز

آل سعود ملك المملكة العربية السعودية في جلسة مجلس الـوزراء بتاريخ 1427/04/10 عـلى تخصيص (3) آلاف مليون ريال سعودي لتنفيذ مشاريع الخطة التنفيذية للتعاملات الإلكترونية الحكومية للخمس سنوات الأولى بـدءاً من العام المالي (1426 - 1427) والتي تشمل مشاريع البنية التحتية، والتطبيقات الوطنية، والخدمات الإلكترونية الحكومية لتقدم ما لا يقل عن (150) خدمة إلكترونية حكومية، تضم أكثر من (1000) خدمة فرعية تقدمها (40) جهة حكومية.

ونظراً لأهمية دور قطاع المعلومات والاتصالات في التمهيد للتنمية الصحيحة وتفعيل دور الهيئات والجمعيات ذات العلاقة للدخول في عصر تقنية المعلومات والاتصالات والتفاعل الإيجابي معه فقد أولت حكومة المملكة العربية السعودية اهتمام كبير بهذا القطاع حيث أوكل لشركة الاتصالات السعودية تنفيذ التوجهات الحكومية من خلال تنفيذ البنية التحتية لشبكة الإنترنت في المملكة العربية السعودية، بالإضافة إلى تقديم العديد من خدمات الاتصالات والمعلومات، حيث تعتبر الشركة جهة شبه حكومية يملك الدولة منها (70 %) من أسهمها، وكانت قبل ذلك مملوكة بالكامل للحكومة السعودية ضمن أنشطة وزارة البرق والبريد والهاتف.

مشكلة الدراسة

نتيجة للتطورات العالمية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ظهر مفهوم الإدارة الإلكترونية وهو منهج فكري إداري معاصر يعبر عن تحولات وتطورات أساسية في مفاهيم الإدارة المعاصرة وهياكلها وسلوكها وأساليبها، ويعني تحويل الاعمال والخدمات الإدارية التقليدية وما تشمله من إجراءات طويلة ومعقدة باستخدام الورق إلى أعمال وخدمات إلكترونية، من خلال الاستفادة من القدرات الجوهرية للتكنولوجيا الحديثة باستخدام نظم معلومات الحاسوب وشبكاته.

يهدف تطبيق مفهوم الإدارة الإلكترونية في المنظمات إلى تنفيذ الإعمال وتقديم الخدمات والمعلومات للمستفيدين (العملاء والعاملين) بشكل متكافئ، وعادل وواسع بأقل جهد ووقت وتكلفة، وبجودة عالية وبدقة متناهية في أي مكان وزمان، الإمر الذي يسهم في تطوير التنظيم الإداري و يحسين قدرات المنظمات، وتبسيط الإجراءات الإدارية، واجتياز مظاهر التأخير والبطء والتراخي في العمل، وتوفير معلومات سريعة ودقيقة ومباشرة ما يؤدي إلى سرعة اتخاذ القرارات.

كما يسهم تطبيق مفهوم الإدارة الإلكترونية في الحد من مظاهر الفساد الإداري في أشكاله المختلفة، مثل الرشاوى والسرقات والتزوير والغش والمحاباة والتقصير أو الإساءة المتعمدة للمنظمة أو الإدارة أو إساءة استغلال الصلاحيات (الكبيسي، 26: 2005)، بسبب زيادةالرقابة التي تتيحها النظم التقنية من إمكانيات التحليل والمراجعة الالية للإنشطة، واعتماد إنهاء المعاملات على الطريقة الالية والتي تؤدي إلى تقليل التعامل المباشر بين مقدم

الخدمة والمستفيدين.

إن نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية يعتمد على مدى القدرة من الاستفادة من تجارب الآخرين في هذا المجال من خلال التعرف على مفهومه ومزاياه وأهم تطبيقاته وأهم معوقات تطبيقه ويتطلب تطوير التنظيمات الإدارية داخلياً وتوفر الإمكانات التقنية والمادية والبشرية غير التقليدية، لأن عدم توفرها أمر غير ذي جدوى، نتيجة بطء الأداء وعدم الاستفادة من السرعة والدقة التي توفرها الإدارة الإلكترونية.

فغياب الأفراد المؤهلين على سبيل المثال كأصحاب الخبرات والمهارات المتميزة (خاصة في التعامل مع الحاسب الآلي)، يحد من نجاح خطط الإدارة الإلكترونية لعدم القدرة على استخدام تقنيات الإدارة الإلكترونية، نتيجة عدم استيعابها، مما يترتب عليه تبديد الوقت والجهد وعدم تحقيق التقدم المطلوب.

لذا قام عدداً من الباحثين في المملكة العربية السعودية بإجراء عدد من الدراسات بهدف التعرف على مجالات أو متطلبات، أو معوقات أو إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في عدد من الجهات بمدينة الرياض ومنها إدارة السجون، والمديرية العامة للجوازات، والإدارة العامة للمرور، والمؤسسة العامة للموانئ (القحطاني، 2006 ؛ الضافي، 2006 ؛ السبيعي، 2005 ؛ العمري، 2003).

كما سعت العديد من الجهات في المملكة العربية السعودية إلى إقامة وتنظيم العديد من المؤتمرات للتعرف على كافة الجوانب النظرية المتعلقة في مجال الإدارة الإلكترونية، بسبب تفاوت تطبيقها بين المنظمات المختلفة، فبعض المنظمات قطعت شوطاً كبيراً في تطبيقها، والبعض الآخر ما يزال في بداية الطريق، وتم مؤخراً تنظيم المؤتمر الوطني الأول للتعاملات الإلكترونية برعاية واهتمام من خادم الحرمين الشريفين الملك عبدالله بن عبدالعزيز آل

سعود وذلك في تاريخ 2007/1/14 بمدينة الرياض، ليتم الاستفادة من تجارب الاخرين المحلية والدولية على مستوى القطاعين العام والخاص في هذا المجال (الغفيلي، 23: 1427).

وقد أعلنت شركة الاتصالات السعودية عن بدء تطبيق الإدارة الإلكترونية فيها فعلياً في عام (2005)، وهي بذلك تكون من أوائل الجهات القليله التي بدأت بتطبيق هذا المفهوم، باعتباره هدفاً استراتيجياً مع تخصيص المبالغ المالية اللازمة لتنفيذه بشعار (عمل بلا ورق) بسبب طبيعة نشاط الشركة الذي يواجه تغيرات سريعة ومستمرة (الغامدي، 2005).

ومن واقع عمل الباحث في شركة الاتصالات السعودية فإنه يعتقد أن دراسة الإدارة الإلكترونية في شركة الاتصالات ستفيد المختصين في القطاعين العام والخاص في المملكة من خلال مدهم بدراسة علمية وميدانية حول تطبيق الإدارة الإلكترونية في شركة الاتصالات السعودية.

لذا انحصرت مشكله الدراسة في ضرورة التعرف بشكل علمي وعملي على تجربة شركة الاتصالات السعودية في تطبيق الإدارة الإلكترونية من خلال تقديم إجابات كافية وواضحة عن مشكله الدراسة المتمثله في التساؤل الاتي، وهو ما مدى تطبيق الإدارة الإلكترونية في شركة الاتصالات السعودية ؟.

تساؤلات الدراسة

التساؤل الرئيس للدراسة يتمثل في التساؤل التالي (ما مدى تطبيق الإدارة الإلكترونية في شركة الاتصالات السعودية ؟) وتتفرع منه التساؤلات الفرعية التالية:

1. ما مدى إدراك العاملين في شركة الاتصالات السعودية لمفهوم الإدارة الإلكترونية ؟.
2. ما المزايا التي يحققها تطبيق الإدارة الإلكترونية في شركة الاتصالات السعودية ؟.
3. ما المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية في شركة الاتصالات السعودية ؟.
4. ما مدى رضا العاملين عن تطبيق الإدارة الإلكترونية في شركة الاتصالات السعودية ؟.
5. هل توجد فروق ذات دلاله إحصائية في وجهات نظر العاملين بشركة الاتصالات السعودية حول تطبيق الإدارة الإلكترونية، تعزى إلى اختلاف خصائصهم الشخصية والوظيفية (الجنسية، والعمر، وعدد سنوات الخدمة في الشركة، وعدد سنوات الخبرة في مجال الحاسب الالي، وعدد ساعات استخدام الحاسب الالي في مجال العمل يومياً أثناء أوقات العمل الرسمية، وعدد ساعات استخدام الحاسب الالي في مجال العمل أسبوعياً خارج أوقات العمل الرسمية، والقطاع الذي يعمل به، والمستوى الوظيفي، والمستوى التعليمي، وعدد الدورات التدريبية في مجال الحاسب الالي) ؟.

أهداف الدراسة

تسعى الدراسة إلى تحقيق هدف رئيس، وهو (التعرف على مدى تطبيق الإدارة الإلكترونية في شركة الاتصالات السعودية)، وينبثق من هذا الهدف الرئيس الإهداف الفرعية التالية:

1. التعرف على مدى إدراك العاملين في شركة الاتصالات السعودية لمفهوم الإدارة الإلكترونية.
2. التعرف على مزايا تطبيق الإدارة الإلكترونية في شركة الاتصالات السعودية.
3. التعرف على المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية في شركة الاتصالات السعودية.
4. التعرف على مدى رضا العاملين عن تطبيق الإدارة الإلكترونية في شركة الاتصالات السعودية.
5. كشف دلاله الفروق في وجهات نظر العاملين بشركة الاتصالات السعودية حول تطبيق الإدارة الإلكترونية باختلاف خصائصهم الشخصية والوظيفية (الجنسية، والعمر، وعدد سنوات الخدمة في الشركة، وعدد سنوات الخبرة في مجال الحاسب الالي، وعدد ساعات استخدام الحاسب الالي في مجال العمل يومياً أثناء أوقات العمل الرسمية، وعدد ساعات استخدام الحاسب الالي في مجال العمل أسبوعياً خارج أوقات العمل الرسمية والقطاع الذي يعمل به، والمستوى الوظيفي، والمستوى التعليمي، وعدد الدورات التدريبية في مجال الحاسب الالي).

أهمية الدراسة

تنبع أهمية الدراسة من الناحية العلمية والعملية على النحو التالي:

- **الأهمية العلمية:**

إن حداثة الموضوع والندرة النسبية في الإدبيات العربية خاصة، يجعل لهذه الدراسة أهمية كبيرة تبرز في كونها تطمح إلى الإسهام في إثراء المكتبة العربية بمادة جديدة تتناول الإدارة الإلكترونية التي تعتبر مجالاً حديثاً وجديداً وذلك لدفع عجلة البحث العلمي في هذا المجال الحيوي.

مما يميز هذه الدراسة أنها تعرض تجربة واقعية لتطبيق الإدارة الإلكترونية لإن غالبية الدراسات العربية التي تناولت الإدارة الإلكترونية ركزت على المعوقات التي تحول دون تطبيقها وكيفية مواجهتها للاستفادة منها وما هي الإمكانات المادية والبشرية اللازم توافرها لتطبيق الإدارة الإلكترونية.

كما تعد هذه الدراسة المرجع الموضوعي والعلمي الإول الذي يوثق تطبيق الإدارة الإلكترونية بشركة الاتصالات السعودية والتي ستمكن الطلاب والباحثين والإكاديميين والمسؤولين والمختصين عن تطبيق الإدارة الإلكترونية في القطاعين العام والخاص من الاستفادة منها.

- **الأهمية العملية:**

تنبثق الإهمية العملية للدراسة من أنها ستقدم - إن شاء الله تعالى - للمسؤولين في الإدارة التنفيذية العليا بشركة الاتصالات السعودية نتائج علمية وموضوعية لتقيم تطبيق الإدارة الإلكترونية بالشركة.

كما إن نجاح التطبيق يسهم في تحسين وتطوير العمل الإداري بالشركة

وفي اختصار الإجـــراءات وتوفير الوقت وتسهيل وتسريع عملية الاتصال وتنفيذ الإعمـال وتقليل التكاليف التشغيلية، الإمـر الـذي سينعكس على الجهات ذات العلاقة بالشركة وهم:

- **الموظفون:** زيادة مستوى الولاء والرضا الوظيفي.
- **العملاء الحاليون والمستهدفون:** بتسريع تقدم الجدمات لهم وزيادة ثقتهم في سرية وأمن معلوماتهم ويحفيض أسعار الجدمات ورفع مستوى جودتها.
- **أعضاء ورئيس مجلس إدارة الشركة:** بتحسين قدرات الشركة التنافسية بزيادة الإرباح.
- **المساهمون:** بتحقيق بمو في العائد على أسهم الشركة.
- **المستثمرون:** بتحفيزهم على شراء أسهم الشركة.

كما أن هذه الدراسة ستتيح للمسؤولين في شركة الاتصالات السعودية إمكانية عرض يجربة تطبيق الإدارة الإلكترونية بشكل علمي موثق في المؤيمرات والمناسبات العملية المجتلفة المحلية والدولية.

حدود الدراسة

يمكن تلخيص حدود الدراسة بما يلي:

- **الحدود البشرية:**

تقتصر هذه الدراسة على موظفي شركة الاتصالات السعودية في مدينة الرياض.

- **الحدود المكانية:**

تقتصر هذه الدراسة على المقر الرئيس لشركة الاتصالات السعودية بمدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية.

- **الحدود الموضوعية:**

تقتصر هذه الدراسة على التعرف على مدى تطبيق الإدارة الإلكترونية في شركة الاتصالات السعودية.

- **الحدود الزمانية:**

تم إجراء هذه الدراسة في العام الدراسي (1427 - 1428).

مصطلحات الدارسة

- **الإدارة الإلكترونية:**

اولاً: التعريف الاصطلاحي:

- كسر حاجز الزمان والمكان من الداخل والخارج للحصول على الخدمات عن طريق ربط تكنولوجيا المعلومات بمهام ومسؤوليات الجهاز الإداري والالتزام بتطوير هيكله كافة النشاطات وتبسيط الإجراءات وسرعة إنجاز المعاملات وكفاءتها (مركز المعلومات ديوان الخدمة المدنية بالكويت، 9: 2004).

- جهود إدارية تتضمن تبادل المعلومات وتقدم الخدمات للمواطنين وقطاع الإعمال بسرعة عالية وتكلفة منخفضة عبر أجهزة الكمبيوتر وشبكات الإنترنت، مع ضمان سرية المعلومات المتناقله وأمنها (الحمادي والحميضي، 3: 2004).

- استخدام البيانات والمعلومات المتكامله في توجيه سياسات عمل المنظمة وإجراءاتها، بهدف تحقيق أهدافها وتوفير المرونة اللازمة للاستجابة للتغيرات المتلاحقة داخلياً وخارجياً (رضوان، 2: 2004).

- استغلال الإدارة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتدبير العمليات الإدارية المختلفة وتحسينها وتطويرها داخل المنظمات (مراد، 23: 2003).

- **تطبيق:**

أولاً: التعريف اللغوي:

إخضاع المسائل والقضايا لقاعدة علمية أو قانونية (مصطفى وآخرون، 893: 1960).

ثانياً: التعريف الاصطلاحي:

أحد أساليب التدريب التي تتضمن التنفيذ العملي للإجراءات النظرية لتيسير الفهم (بدوي، 102: 1977).

- **شركة الاتصالات السعودية:**

هي شركة سعودية مساهمة تقوم بتوفير سلسله من خدمات الاتصال تشمل خدمات الهاتف الجوال وخدمات الهاتف الثابت المحلية والداخلية والدولية، وخدمات التلكس والبرق ونقل البيانات والخطوط المؤجرة والهواتف العامة وخدمات الشبكة العامة والنداء اللاسلكي وخدمات الإنترنت، وتعتبر الشركة نتاج لإول تجربة في خصخصة قطاع حكومي بالمملكة العربية السعودية وكانت قبل ذلك جزء من وزارة البرق والبريد والهاتف، ويمتلك الحكومة (70%) من أسهمها.


@KOTOB_SA7AFA

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة



- **أولاً:** الإطار النظري.
- **ثانياً:** الدراسات السابقة.
- **ثالثاً:** تعقيب على الدراسات السابقة.

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

أولاً: الإطار النظري

المقدمة:

شهدت بداية الستينيات من القرن العشرين ظهور الإنترنت، باعتباره أحد نتائج الحرب الباردة، وذلك عندما قررت الولايات المتحدة الإمريكية بناء شبكة اتصالات من أجل يامين تبادل المعلومات العسكرية، ثم وسع نطاقها في الفترات اللاحقة، لتشمل كافة المؤسسات من منظمات وجامعات ومعاهد، وبالتالي أصبحت هناك مجموعة من الشبكات مرتبطة ببعض، وقد كانت بدايتها في الولايات المتحدة الإمريكية، ومن ثم انتشرت في بقية أنحاء العالم وأطلق عليها شبكة الإنترنت (أبومغايض، 34: 1424).

وبدأ مفهوم العولمة بالظهور حتى أصبح واقعاً ملموساً وسمةٍ أساسيةٍ من سمات الحياة المعاصرة، وشهدت الدول والمنظمات والمجتمعات المعاصرة تغيرات هائلة في كل جوانب الحياة، ومنها أنماط الإنتاج، وعمليات التبادل والاتصالات، وأصبحت تسيطر على العالم اليوم نظم أعمال وإدارة جديدة يختلف يماماً عن تلك النظم التي كانت سائدة قبل انتشار العولمة في العالم.

وجاءت الإدارة الإلكترونية، باعتبارها اتجاهاً جديداً في الإدارة المعاصرة، نتيجة للتطورات والتغيرات التي يشهدها العالم، حيث أصبحت هناك حركة تسود العالم لاستغلال كل التقنيات الحديثة لنظم المعلومات والاتصالات واستثمارها من أجل تطوير أعمال المنظمات، سواء كانت منظمات أعمال أو منظمات حكومية وتحويلها إلى منظمات إلكترونية تستخدم شبكة الإنترنت في إنجاز أعمالها ومعاملاتها الإدارية من تخطيط وتنظيم ورقابة وغيرها، إضافة إلى إنجاز كل وظائفها من تسويق وإنتاج وتمويل واستثمار وغير ذلك برؤى ومفاهيم عالمية، وبسرعة فائقة (غنيم، 5: 2004 - 7).

الحاسب الآلي:

قام العالم بايدج باختراع أول آلة حاسبة إلكترونية في عام (1833) وكانت تقوم بتحقيق رقابة متتابعة على العمليات الحسابية التي كانت تنجزها، حيث تلى ذلك إجراء العديد من الأبحاث والتطوير حتى تم إنتاج أول حاسب آلي كهروميكانيكيه في عام (1944) وكان ذلك في الولايات المتحدة الإمريكية حيث تطورت صناعة الحاسب الالي منذ ذلك الحين ومازالت حتى وقتنا الحالي (سالم، 6: 1971 - 8).

وبسبب زيادة أعداد وأنواع وأشكال الخدمات والمنتجات والتطور المستمر والسريع بها بالإضافة إلى تعقد العلاقات سواء داخل المنشآت أو خارجها كل ذلك أدى إلى تعقد العمليات والنظم الإدارية فقد استدعى ذلك تطوير النظم الإدارية بما يتناسب مع التطور التقني والعلمي، لذا فقد تم استخدام الحاسب الالي كأداة تستخدم في جميع الوظائف الإدارية وفي أتمتة العمل الإداري (برهان، 11: 1984 - 17).

لقد أسهم الحاسب الالي في رفع كفاءة وفاعلية وظائف الإدارة ومنها وظيفة التخطيط من خلال القدرة على تقدم معلومات كبيرة الحجم والقدرة على تحليلها باستخدام الطرق الإحصائية، كما اثر الحاسب الالي أيضا على

عملية اتخاذ القرارات والتي تعتمد على توفر المعلومات والحقائق وكذلك على وظيفة الرقابة من خلال القدرة على تقديم تقارير دورية ومختصرة لمتابعة الاعمال أول بأول وكشف الانحرافات والاخطاء في وقت مبكر (البطمة، 43: 1982 - 80).

وقد تم استخدام الحاسب الالي في المملكة العربية السعودية لأول مرةفيبرنامج الاليات التابع للقوات المسلحة في عام (1378) وذلك لاستخدامه في عمليات الجرد والتخزين وفي تنظيم وحفظ معلومات العاملين في البرنامج ثم توالى بعد ذلك استخدام الحاسب الالي في باقي الجهات الحكومية وكان من أوائل تلك الجهات شركة الاتصالات السعودية (شعيب: 42: 1417).

شبكة الانترنت (Internet):

تعود بداية تأسيس شبكة الإنترنت إلى العام (1969)، نتيجة للحرب الباردة، حيث أشرفت وزارة الدفاع الإمريكية على مشروع تجريبي لإنشاء شبكة حاسبات آلية للقيادة والتحكم تكون فعاله، حتى في ظروف التعطل الجزئي لخطوطها وأجهزتها، وقد أطلق عليها شبكة أربانت (ARPANET)، وكنتيجة غير متوقعة للنجاح الهائل لذلك المشروع التجريبي كانت بداية ظهور شبكة الإنترنت حيث قامت الهيئة الوطنية للعلوم التابعة للحكومة الإمريكية في عام (1985) بتمويل ربط بضعة مراكز لإبحاث الحاسب ببعض الجامعات الإمريكية، وفي حلول عام (1992) ارتبطت أغلب الجهات الإكاديمية والبحثية الإمريكية بشبكة هيئة العلوم الوطنية (الزمان، 5: 1423 - 6).

وأصبحت شبكة الإنترنت شبكة عالمية، لا يملكها أي جهة في العالم وهي حصيله لجهود وإسهامات مشتركة لعدد كبير من المنظمات والمؤسسات والمعاهد التي تسهم بإنظمتها المحوسبة وبمواردها في خدمة وصيانة هذه الشبكة (عمر، 19: 2003).

وكلمة إنترنت (Internet) لغويا مشتقة من شبكة المعلومات الدولية، اختصارا للاسم الإنجليزي (International Net World) ويطلق عليها عدة تسميات منها الطريق الإلكتروني السريع للمعلومات (Electronic Super High Way)أو شبكة العنكبوت(The Web) (الدباني، 33: 2003).

وبدأ العمل على إدخال خدمة الإنترنت إلى المملكة العربية السعودية فور صدور قرار مجلس الوزراء رقم (163) وبتاريخ 1417/10/24 الموافق 1997/3/3 الذي أناط بمدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية مهمة إدخال خدمة الإنترنت العالمية إلى المملكة (الهاجري، 31: 2004).

إن مفهوم الشبكات لأجهزة الحاسب الآلي بشكل عام تعني توصيل مجموعة من الحاسبات معا، بغرض الحصول على المعلومات وتبادلها فيما بين هذه الحاسبات، والتوصيل إما أن يكون بسلك مباشر بين الحاسبات أو عن طريق خطوط الهاتف السلكية أو اللاسلكية، لذا فإن شبكة الإنترنت هي أكبر وأوسع الشبكات المستخدمة في العالم، وهي الشبكة الدولية أو العالمية التي تربط جميع الشبكات التجارية غير التجارية، وتربط مئات الإلوف من الشبكات المختلفة حول العالم ويستخدمها العديد من الإفراد من مختلف الجهات للحصول على المعلومات وتبادلها، وباعتبارها وسيله لإدارة وأداء المعاملات والإنشطة وتقديم الخدمات (النفيعي والحماد، 14: 2000 - 15).

إضافة إلى ذلك تساعد وحدات البناء الإساسية للإنترنت، مثل تكنولوجيا عتاد (Packet - Switching Hardware) بتحويل الحزم وحوسبة المستفيد النهائي (Client Server Computing) في تكوين القاعدة التقنية للإنترنت (ياسين، 51: 2005).

وتعد شبكة الإنترنت حاليا المحرك الإساس لثورة المعلومات ولا تستطيع أي دوله أو جهة خاصة الاستغناء عن الارتباط بهذه الشبكة، لما لذلك من تبعات اقتصادية وعلمية (العبيد، 9: 1996).

شبكة الاتصال المحلي (Local Area Net Work):

شبكات الاتصال الداخلي هي عبارة عن شبكة تربط عدداً من منظومات الحاسوب بعضها ببعض في نطاق جغرافي محدود، مثل بناية المؤسسة أو الشركة أو طابق رئيس فيها، بمعنى أن الشركة أو المؤسسة تستطيع من خلال هذه الشبكة أن تربط مجالاتها الوظيفية الرئيسة بالإسلوب الذي يسمح بتبادل البيانات والمعلومات ومعالجتها وبخزينها أو تحديثها وإجراء الاستعلامات والحصول على التقارير أو طلبها في أي وقت يتم طلبه، وتلعب هذه الشبكة دوراً مقدراً في تطوير الإدارة الإلكترونية على مستوى المنظمة، لإنها تعتبر منطلق المنظمة لنسج اتصالات في الداخل أولاً قبل الشروع في بناء علاقاتها مع الإطراف المستفيدة أو المؤثرة في الجارج، وهناك ثلاثة مكوبات أساسية لهذه الشبكة، وهي كما يلي:

1. برامج الشبكة (LAN Software).
2. عتاد الشبكة وبمط التركيب (LAN Hardware).
3. بروتوكولات الرقابة على وسائل الإدخال (LAN Protocol).

بالإضافة إلى أنماط أخرى للشبكة وعدة مجهزين مثل: (Appie، IBM، Microsoft، Novell)، وغيرهم من الذين يقومون بتجهيز البرامج الشبكية (ياسين، 67: 2005 - 68).

شبكة الإنترانت (Intranet):

شبكة الإنترانت عبارة عن شبكة مصغرة يتم تصميمها للاستخدام الداخلي للمنظمة فقط، ومهمة هذه الشبكة ربط وحدات المنظمة مع بعضها البعض مهما كبر حجمها أو اتسعت رقعتها بسهوله وفاعلية أكثر، وبالتالي يمكن تعريف شبكة الإنترانت بإنها الشبكة الداخلية للمنظمة التي تسمح للموظفين والمنتسبين للمنظمة الحصول على المعلومات والبيانات وإمكانية

تبادلها داخل المنظمة مع قنوات اتصال جديدة بين الموظفين (النفيعي والحماد، 15: 2000).

وتستخدم شبكة الإنترانت تكنولوجيا (الإنترنت) وتصمم لتلبية احتياجات العاملين من المعلومات الداخلية، وهي شبكة خاصة للمنظمات، ولا يتمكن الاشخاص من غير العاملين في المنظمات من الدخول إلى مواقع هذه الشبكة الداخلية (الإنترانت)، وقد يكون هناك سماح لدخول بعض المجموعات من غير العاملين مثل الموردين وغيرهم (ياسين، 68: 2005).

الشبكة الخارجية (Extranet):

تعرف الشبكة الجارجية (Extranet) بإنها شبكة خاصة تسمح لغير المنتسبين للمنظمة بالدخول إليها من أي مكان وفي أي زمان عبر شبكة الإنترنت، ولكن بصلاحيات وقيود محددة، ويمكن حماية هذه الشبكة باستخدام نظام الجدار الناري الذي يمرر المعلومات المسموح بها فقط إلى الغرباء، ويمنع يمرير المعلومات والبيابات والجدمات الداخلية الإخرى، والتي لا يسمح للغرباء بالاطلاع أو الحصول عليها(النفيعي والحماد، 16: 2000).

وهذا يعني أن زبائ الشركة ومورديها يمكنهم الاطلاع والحصول على المعلومات وبيابات الشركة، حتى يسهموا في تطوير أعمالها بنفس القدر الذي تستخدم الشركة صلاتها الجارجية لتطوير علاقات تعاقدية على أجزاء ومكوبات تدخل في صناعة منتجاتها، الإمر الذي يجعل الكثير من قدراتها خارجها، لكن الشبكة الجارجية هي التي تساعدها على يحويلها إلى قدرات داخلية (يجم، 37: 2004).

وتشبه الشبكة الجارجية إلى حد ما نظام التبادل الإلكتروني للبيابات، باعتبار أن كلا منهما يسعى إلى تقوية الاتصالات مع المجتمع الجارجي، ولكن

الشبكة الجارجية ليست مثل نظام التبادل الإلكتروني للبيابات، والذي يقوم بمعالجة المعلومات بصورة مسبقة، فهي تستطيع التعاطي مع أنماط مجتلفة للمعلومات مدعومة بالصور أو الإصوات أو الإشكال البيانية، إضافة إلى أنها أكثر انفتاحا ومرونة وأكثر قدرة على التفاعل البيئ بين مجتلف الإطراف، مقارنة بنظم التبادل الإلكتروني، وتستخدم في هذه الشبكة بعض تقنيات الحماية، وبالتالي فإن الدخول إلى هذه الشبكة يتطلب معرفة كلمة المرور، باعتبارها شبكة خاصة بالمنظمة، وليست موجهة إلى الجمهور العام، ومن باحية عملية، فإن المنظمة هي التي يحدد الإفراد الذين يسمح لهم بالدخول إلى هذه الشبكة ونوع الدخول المسموح به (ياسين، 73: 2005).

كا تقدم الشبكة الجارجية (الإكسترانت) للزبائن والعملاء العديد من الجدمات، عن طريق توفير بماذج آلية تعتمد على الجدمة الذاتية للزبائن، بحيث يستطيع الزبون أن يشتري مباشرة، ويدخل طلبه ويمرر عملياته، ويتابعها لحين استلامه لطلبه، وبالتالي فإن ذلك سيزيد من رضاه، ما يؤدي إلى زيادة المبيعات، كا يمكن تسهيل وظائف دعم الزبائن الإخرى، وذلك بتوفير قاعدة المساعدات الإلكترونية (Electronic Help desk) والبريد الإلكتروني والتخاطب بالصوت والصورة عن طريق (Video Conferencing) وإرسال المشاكل الفنية المتعلقة بالمنتجات، وإيجاد الحلول لها مباشرة، وهذا يسهل مهام وظائف الدعم والجدمات الفنية (النفيعي والحماد، 38: 2000).

مفهوم الإدارة وتطوره:

تطور مفهوم الإدارةفي العصر الحديث، بعد أن مر في ثلاث مراحل رئيسة، يمثلت المرحله الإولى في الفترة التي سبقت ظهور الإدارة العلمية، وقد كانت الإدارة في هذه الفترة عبارة عن نشاط يحريبي متفرق ومنعزل في بيئاته ويجاربه المجتلفة، كا اتسمت بازدواجية التجارب وتكرارها، دون أن يتم تبادل حقيقي لهذه التجارب وخبراتها، أما المرحله الثانية، فهي المرحله

العلمية لـلادارة في بداية القرن الـعشرين، والـتي قامت على الملاحظة والقياس ومحـاولِه التوصل إلى المـهوم الإفضل في تفسير الظواهر الإداريـة والإسـلوب الإمثل في أداء الوظائف والإعمـال المجتلفة، مع تزايـد القدرات من أجل تبادل الجـبرات، وأخـيرا جـاءت مرحلِه الإدارة الإلكترونية والـتي لا زالـت في تطور (بحيم، 117: 2004).

يوجد اعتقاد لـدى البعض بصعوبة علم الادارة ويرجـع سبب ذلـك إلى الحداثـة النسبية لعلم الإدارة بالنسبة لـبـاقي العلوم الإخـرى بالإضـافـة إلى أنه يتكون من العديد من النظريات الـتي تتفرع كل منها إلى عدة نظريات جزئية والـتي قـد تتفرع بـدورهـا إلى انقسامات فرعية سـاهم في كل منها العديد من المنظرين (المنيف، 13: 1993).

وقـد اهـتم المـفـكـرون والـبـاحـثـون والـعـامـلـون في حـقـل الإدارة بكل الـتـطـورات الـتي يمـر بهـا عـلم الإدارة مـن أجـل وضـع تعريف شـامـل ووافٍ لهذا العلم، لكن رغم هذه المساعي الحثيثة، إلا أن هناك اختلافا حول تعريف الإدارة، الإمر الذي يعني صعوبة إيجاد تعريف شامل للإدارة.

تـعـرَّف الإدارة لـغـويا بالإحـاطـة، وأدار الـرأي والإمـر، أي أحـاط بهما (مـصـطـفى وآخــرون، 302: 1960)، كما أن كلمـة إدارة باللـغـة الإنجـلـيزيـة هي (Administration) وأصـلـهـا الـلاتـيـني (Ad) بمـعـنى (To) والـشـق الـثـاني مـن الـكلمـة وهـو (Minister) تـعـني (Serve) والـكلمـة كلها تـعـني (To Serve) ومعناها لـكي يخـدم، والإدارة بذلك تعني الجـدمـة، على أساس من يعمل بها يقوم على خدمة الاخِرين (النمر4: 2001).

وقد تعددت التعريفات الـتي قدمت حول مصطلح الإدارة، فهناك من استخدمه، ليعبر عن الإفـراد الـذين يمارسون الإعمـال الإداريـة في منظمة ما، وهـنـاك مـن قصد بـه الوظيفة الـتي يشغلها هـؤلاء الإفــراد، كما تم التعبير عن الإدارة، بإنها علم، أو فن، أو نظام.

وفيما يلي بعض التعريفات عن مفهوم أو مصطلح الإدارة، وهي:

- إنجاز الإعمال بإعلى قدر ممكن من الكفاءة لتحقيق الإهداف (الصباب، 19: 1999).
- فن قيادة أنشطة جماعة من الناس وتوجيهها نحو تحقيق هدف مشترك (كشك، 4: 1999).
- تنفيذ الإعمال بواسطة الإخرين عن طريق تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة مجهوداتهم (الإشعري، 23: 2003).
- الوسيله لتنظيم الجهود المحققة للإهداف (العقيل، 36: 2004).
- عرف (فردريك ونسلوبايلور) و (هنري فايول) الإدارة، بإنها المعرفة الصحيحة لما يطلب من الإفراد القيام به، مع التأكد من أنهم يفعلون ذلك بإحسن الطرق وأقل التكاليف، وهذا يعني أنهم ارتكزوا في هذا التعريف على تحليل الإعمال التي يمارسها المديرون.
- كذلك عرف (هنري فايول) الإدارة من خلال تعريفه لوظيفة المدير، وبالتالي فهي تعني التنبؤ والتخطيط والتنظيم وإصدار الإوامر والمراقبة.
- أما المفكر (شيلدون)، فقد اتجه إلى تعريف الإدارة من خلال تحديد نطاق لها في المنظمات الصناعية فقط، وعليه فهو يرى أن الإدارة في الصناعة، هي الوظيفة التي تتعلق بتحديد سياسات المنظمة، والتنسيق بين التمويل والإنتاج والتوزيع، وإقرار الهيكل التنظيمي، والرقابة على تنفيذ الإعمال.
- أما (جيلوفر) و(لينفنجستون) و(هيمان)، فقد عرفوا الإدارة من طبيعتها وليس من وظائفها، حيث عرف (جيلوفر) الإدارة، بإنها

القوة المفكرة التي يحلل وتصف ويحفز ويخطط وتقتم وتراقب الاستخدام الإمثل للموارد البشرية والمادية اللازمة لتحقيق هدف محدد.

ومن التعاريف السابقة يمكن التوصل إلى ملخص لمفهوم الإدارة بإنها تعني هيمنة فئة من الإفراد أو فرد في منظمة ما على أعمال الإخرين من خلال القيام بالعديد من الوظائف، وذلك وصولاً لتحقيق الإهداف المرجوة (غنتم، 11: 2004 - 13).

تنشأ المنظمات الإدارية لتحقيق غايات محددة، ويابي الإنتاجية في مقدمة الاهيامات الرئيسة لها، حيث تتطلب الإنتاجية توافر موارد معينة يحدد إلى حد كبير مدى يجاح المنظمة أو إخفاها في يحقيق غاياتها الرئيسة (رشيد، 15: 2001) لذا فإن الإدارة هي الوسيلة لتحقيق الإنتاجية المطلوبة، حيث أن الإدارة تتكون من العناصر الرئيسة التالية:

1. فرد أو مجموعة من الإفراد يتميزون بقدرات وخبرات خاصة.
2. مجموعة من الإنشطة أو الوظائف التي يمارسها رجال الإدارة وهي التخطيط والتنظتم والتوجيه والرقابة.
3. المعارف والمفاهتم والإساليب الإدارية التي استحدثها وطورها العلماء والممارسون للعمل الإداري.
4. الموارد البشرية والمادية التي تستخدم بكفاءة لتحقيق أهداف المشروع.
5. المحيط الجارجي للمشروع والذي تتعامل معه الإدارة ويؤثر على فاعليتها(عسكر، 23: 1987).

مفهوم الإدارة الإلكترونية (E - Management):

إن مفهوم الإدارة الإلكترونية لم يأتِ مع الاستخدام التجاري للإنترنت واستخدامه للإغراض العامة في منتصف التسعينيات فقط، وإنما كان متواجداً منذ سبعينيات القرن الماضي من خلال استخدام أدوات أتمتة المكتب (Office Automation)، مثل (الفاكس، والهاتف، والحفظ الالي، والمايكرو فيلم وغيرها)، إضافة إلى ذلك فإن الرقابة الرقمية بالحاسوب واستخدام الحاسوب في التصنيع وتطبيقات الذكاء الاصطناعي في الإنتاج والخدمات، كلها نماذج لإحلال الإنظمة الالية والحاسوبية في الإدارة محل الذين يعملون في الإنشطة التشغيلية، وكذلك محل المديرين في التوجيهات والتعليمات الالية استناداً إلى برمجة مسبقة (نجم، 125: 2004).

وقد ظهر تعبير (لا ورقي) (Paperless) أول مرة في عنوانٍ رئيس منشور في مطبوعة تجارية لشركة هاتف قبل ربع قرن تقريباً بين عامي (1974 - 1975) حيث كانت الشركة تتحدث عن مكتب المستقبل (المكتب الرقمي) الذي ستتوفر به أجهزة الكمبيوتر (توفيق، 95: 2003).

إن الإدارة الإلكترونية هي إدارة بلا ورق وبلا مكان وبلا زمان وبلا تنظيمات جامدة (رضوان، 14: 2002 - 15)، وهي تشير إلى توظيف تقنيات الاتصال الإلكتروني في تفعيل العمل الإداري وهو ليس نمط جديد من أنماط الإدارة (حسنى، 32: 2002).

إن الجديد في مفهوم الإدارة الإلكترونية هو أن إدارة الإشياء في الماضي كانت إدارة موارد مادية يختفي خلفها كل ما يتعلق بالمعلومات إلى الحد الذي لم يسمح بالحديث عن رأس مال المعلومات الاجتماعي والفكري، إلا في أضيق الحدود، بينما الإدارة الإلكترونية هي في المقام الإول إدارة موارد معلوماتية تعتمد على الإنترنت وشبكات الإعمال وتميل إلى تجريد وإخفاء الإشياء وما يرتبط بها إلى الحد الذي أصبح فيه رأس المال المعلوماتي والفكري والمعرفي هو العامل الإكثر فاعلية وكفاءة في استخدام مواردها.

ويمكن تعريف الإدارة الإلكترونية إجرائيا بإنها العملية الإدارية القائمة على الإمكابات المتميزة للإنترنت وشبكات الإعمال في التخطيط والتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للشركة والإخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهداف المنظمة.

ويتضح من التعريف السابق أن الإدارة الإلكترونية تتميز بإنها عملية إدارية، بمعنى أنها لا يخرج عن النطاق الواسع للإدارة، سواء كان ذلك في تحديد الإهداف ورسم السياسات وتوجيه الموارد وفق الخيارات الإستراتيجية والرقابة عليها، كذلك في استخدام الإمكابات المتميزة للإنترنت وشبكات الإعمال، وهذا ما يفسر البعد الإلكتروني في مصطلح (الإدارة الإلكترونية) (نجم، 126: 2004 - 127).

كما يمكن تعريف الإدارة الإلكترونية، بأنه يقصد بها، ما يلي:

- التعامل الذي يتضمن بعضاٍ من تبادل القيمة خلال استخدام شبكة الاتصالات الإلكترونية.
- أداء العمليات بين مجموعة من الشركاء من خلال استخدام تكنولوجيا معلومات متطورة، بغية زيادة كفاءة وفعالية الإداء.
- تبادل غير ورقي للمعلومات والعمليات، وذلك باستخدام التبادل الإلكتروني للبيانات (EDI) والبريد الإلكتروني (E - mail) وشاشات الكتالوجات (EFT).
- وظيفة إلكترونية تساعد المنظمات على تنفيذ أعمالها، وليست مجرد إنجاز للإعمال على الإنترنت.
- تبادل الإعمال والمعاملات بين الإطراف من خلال استخدام الوسائل الإلكترونية بدلاٍ من الاعتماد على استخدام الوسائل المادية الإخرى، كوسائل الاتصال المباشر.

- استخدام خليط من التكنولوجيا لإداء الإعمال والإسراع بهذا الإداء وإيجاد آلية متقدمة لتبادل المعلومات داخل المنظمة بينها وبين المنظمات الإخرى والعملاء.
- منهج حديث موجه إلى المنتجات من السلع والخدمات وسرعة الإداء، ويعتمد على استخدام شبكة متقدمة للاتصالات لبحث المعلومات واسترجاعها بغية دعم واتخاذ القرارات الفردية والتنظيمية.
- استخدام كل الوسائل الإلكترونية في إنجاز كل أعمال ومعاملات المنظمة، مثل استخدام البريد الإلكتروني (E - mail) والتحويلات الإلكترونية للإموال (Electronic Funds Transfer)) (EFT)) والتبادل الإلكتروني للمستندات (Electronic Data Interchange) (EDI) والفاكس، والنشرات الإلكترونية، وأية وسائل إلكترونية أخرى.
- تنفيذ كل الإعمال والمعاملات التي تتم بين طرفين أو أكثر، سواء من الإفراد أو المنظمات من خلال استخدام شبكات الاتصالات الإلكترونية.

وانطلاقا من المفاهيم السابقة يمكن تعريف الإدراة الإلكترونية من وجهة نظر شامله، من خلال تقسيمها إلى مقطعين أساسيين هما مقطع (الإدارة) والذي يعبر عن إنجاز الإعمال والمعاملات من خلال جهود الإخرين لتحقيق الإهداف المحددة، والمقطع الثاني هو (الإلكترونية) بإنه نوعٌ من التوصيف، كمجالٍ لإداء النشاط في المقطع الإول، حيث يتم أداء هذا النشاط باستخدام الوسائل والوسائط الإلكترونية المجتلفة.

ولكي يتم تطبيق مفهوم الإدارة الإلكترونية في المنظمة، فان ذلك

لا يعني أن يكون للمنظمة موقع على شبكة الإنترنت فقط، وإنما تتطلب الإدارة الإلكترونية لإعمال المنظمة، أن تعيد التفكير في أسلوب أداء أعمالها، وأن يكون لديها الرغبة والاستعداد للسماح باستخدام التقنيات الإلكترونية الحديثة من أجل تحسين وتطوير وتحديث كافة أعمالها التقليدية وتحويلها إلى أعمال إلكترونية (غنتم، 30: 2004 - 32).

لقد شاع في الاونة الإخيرة استخدام مصطلح الإدارة الإلكترونية بصورة مترادفة مع مفاهيم ومصطلحات أخرى تربط بين الإنشطة والاتصالات في العالم الرقمي، مثل مصطلح الإعمال الإلكترونية، والتجارة الإلكترونية، والحكومة الإلكترونية.

ويرى بعض خبراء المعلوماتية أن الإدارة الإلكترونية هي باختصار الإعمال الإلكترونية، أي إدارة وتوجيه وتنفيذ للإعمال الإلكترونية، وهذا ما يضعها في قالب الإعمال ويفصلها عن مصطلح الحكومة الإلكترونية، التي يدل على تنفيذ الوظائف العامة وتقديم الجدمات الحكومية والمنفعة العامة إلى الجمهور بالوسائل الإلكترونية.

إن الإدارة الإلكترونية تقوم بإنجاز الوظائف الإدارية، مثل التخطيط والتنظيم والرقابة واتخاذ القرارات من خلال استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات في داخل المنظمة من جهة وربط المنظمة بالمؤثرين (مشترين، وموردين، وعملاء، ومنافسين، وأجهزة وهيئات حكومية) وذلك من أجل تطوير علاقات المنظمة مع بيئتها من جهة أخرى، بالإضافة إلى ذلك، فقد أضافت الإدارة الإلكترونية وظائف جديدة، مثل البحث عن الموارد الجارجية أو تشكيل علاقة تعاضديه مع رأس المال الفكري وموارد إدارة المعرفة.

واستنادا إلى التعريفات التي وردت حول مصطلحات (الإعمال الإلكترونية، الحكومة الإلكترونية، والتجارة الإلكترونية) فإن الإدارة الإلكترونية يمكن تعريفها بإنها منظومة الإعمال والإنشطة التي يتم تنفيذها

إلكترونيا عبر الشبكات، وباقتباس التعريف الكلاسيكي للإدارة، باعتبارها إنجاز الإعمال من خلال الاخرين، فإن الإدارة الإلكترونية تعرف بإنها وظيفة إنجاز الإعمال باستخدام النظم والوسائل الإلكترونية، ولذلك تعتبر وظيفة الإدارة الإلكترونية عملية ديناميكية مستمرة لتحسين إنجاز الإعمال من خلال استخدام شبكات الاتصالات، وفي مقدمتها شبكة الإنترنت.

ومجمل القول، فإن الإدارة الإلكترونية هي منظومة متكامله وبنية وظيفية وتقنية مفتوحة، وهي الإطار الشامل لكل من الإعمال الإلكترونية والحكومة الإلكترونية، وهي الفضاء الرقمي الذي يسهم في توحيد معايير وإجراءات العمل الإلكتروني بغض النظر عن نوع المنظمة وطبيعتها، وهذا ما يرمي إليه مفهوم الإدارة الحديثة الذي يجاوز الفصل التقليدي الذي كان شائعا بين إدارة الإعمال والإدارة العامة إلى التكامل في الإهداف الإستراتيجية وفي المعايير والإجراءات، وحتى الإسلوب العملي المستخدم في الإدارة على مستوى الإعمال والإدارة، وعلى مستوى المؤسسات ومنظمات الدوليه (ياسين، 2005 : 19 - 22)، كما أن مفهوم الإعمال الإلكترونية هو أعم وأشمل من مفهوم التجارة الإلكترونية والتي تعني إدارة الإعمال إلكترونيا على مستوى المشروعات أو المنظمات الخاصة (التكريتي، 19، 2002).

ويرى الباحث أن الإدارة الإلكترونية هي وسيله فعاله للاستفادة من مخرجات التقدم العلمي والفكر المعاصر والتقني لضمان سلامة العمليات وزيادة جودة الخدمات المقدمة باضطراد، وتعتمد في المقام الإول على استخدم الإساليب الإلكترونية الحديثة ذات المردود الإيجابي على حياة الناس جميعا، من خلال توفير الخدمات لهم والتعامل معهم عبر شبكة الإنترنت بوسائل غاية في السهوله والانضباط والكفاءة، ما سيسهم في القضاء على كل المشكلات والعقبات التي تعترضهم في تعاملهم مع المنظمات المختلفة، إضافة إلى ضمان تحقيق العداله والدقة والشفافية عند تنفيذ الإعمال والمعاملات المختلفة.

وبناء على ذلك، فإن الإدارة الإلكترونية تعني تحويل الإعمال والخدمات الإداريـة التقليدية، وما تشمله من إجـراءات طويله ومعقدة باستخدام الورق إلى أعمـال وخدمات إلكترونية تنفذ بسرعة عالية ودقـة متناهية، وهي تعتمد على استخدام نظم معلومات الحاسوب وشبكاته في تنفيذ الإعمـال الإداريـة وتـقـدم الخـدمـات بشـكل واسـع ومكـثف إلـكـترونـيـا، ما يـؤدي إلى خفض التكلفة وزيادة الدقة والسرعة في تقدم الخدمات ويسهم في تطوير التنظم الإداري وتبسيط الإجـراءات والحد من انتشار التجاوزات الإداريـة، ويساعد عـلى تـوفير المعلومات وسرعـة اتخـاذ الـقـرارات المبنية عـلى معلومات دقيقة ومباشرة.

عناصر الإدارة الإلكترونية:

تتكون الإدارة الإلكترونية من أربعة عناصر أساسية، وهي كما يلي:

1. عتاد الحاسوب (Hardware).
2. البرمجيات (Software).
3. شبكة الاتصالات (Communication Network).
4. صِناع المعرفة (Knowledge Workers) (ياسين، 24: 2005).

ويعبر عن هذه العناصر أيضا بالمكوبات المادية للحاسوب، والمكوبات الـفـكـريـة مـثـل الـبـرامج الإلـكـترونـيـة، والمـكـوبات الـبـشريـة، بالإضـافـة إلى مستلزمات البنية التحتية مثل المواقع المكانيـة، والـتـوصيـلات السلكية والطاولات وغير ذلك (أبومغايض، 188: 1425).

وتعتبر الـبرمجـيـات أو المـكـوبات الـبرمجـيـة (SoftWare Programs) هي الوسيله الـتي بواسطتها تعمل الإجهـزة، مثل برامج التشغيل، وهي الـتي يجـعـل الحـاسـب قـادرا عـلى تنفيذ عمليات الـتـخـزين والاسـترجـاع والمـعـاملـه

(Processing)، ومثل برامج التطبيقات الخاصة ببعض المهام، كبرامج المحاسبة أو مراقبة المخزون (أبومغايض، 23: 1425).

إضافة إلى ذلك، فهناك برمجيات التطبيقات العامة، كالبريد الإلكتروني، وبرامج الدعم الجماعي، ورسوم الحاسوب، والجداول الإلكترونية، وقواعد البيانات.

أما شبكات الاتصالات، فهي عبارة عن الوصلات التي تربط شبكات الإنترنت وشبكة الإكسترانت وشبكة الإنترانت وهي التي يمثل شبكة قيمة للمنظمة وإدارتها (ياسين، 25: 2005).

ويعتبر الحاسب الالي من الركائز الإساسية التي أسهمت في زيادة تفاعل الإنسان مع الالي، وإن دوره لم يقتصر على التعامل المباشر معه، بل تعداها إلى استخدام تقنياته وتوظيفها في الكثير من المخترعات التي يخدم الإنسان في مختلف جوانب حياته.

وقد شهدت صناعة الحاسب الالي تطورات عديدة يمثلت في زيادة قدرات الحاسب الالي وكفاءته، الإمر الذي ساعد على دخوله في كافة مجالات الحياة على مستوى القطاع الحكومي والقطاع الخاص، ومن تلك التطورات التي شهدتها صناعة الحاسب الالي إمكانية التعامل مع الحاسب واستخدامه من خلال تطوير برامج سهلة الاستخدام، وأنواع من الإجهزة التي تتناسب من حيث الشكل وطريقة العمل ونوعية المستفيد منه، وظهور أنواع متعددة من الإجهزة الملحقة بجهاز الحاسب الالي والتي يمكنها إياحة قدرات وإمكانات تلبي رغبات المستفيدين، وبالتالي توفير خدمات لقطاعات كبيرة من المجتمع (أبومغايض، 32: 1424 - 33).

ومن المقومات التي وفرها الحاسب الالي في مجال الإعمال الإلكترونية قدرته على تخزين كميات ضخمة من المعلومات ضمن أحجام صغيرة، وهذا

بـدوره ساعد في يجـاوز مرحليه استخدام الملفات الورقية الكبيرة والانتقال إلى مـرحـليه الملفات الإلـكـترونـيـة، إضـافـة إلى ذلـك، فإنه يمكن معالجة تلك المعلومات أو البيابات بسرعة هائليه طبقاً لـلإجـراءات الـتي يضعها الإنسان حسب حوائجه ومتطلباته (بكري، 41: 1422).

وظائف الإدارة الإلكترونية:

لقد أثرت الوسائل والتقنيات الحديثة للمعلومات بصورة جوهرية في مضمون العملية الإداريـــة، وفي شكلها وطبيعتها وفي وسـائـل عمـل الإدارة وأدواتهـــا، بما في ذلـك بنية وعـلاقـات واتـصـال التنظم الإداري (ياســين، 34: 2005).

وهـذا يفرض علينا بجـاوز الـوظـائـف التقليدية لـلإدارة والـتركـيز على التغيرات الرئيسة الـتي طرأت على نظرية وتطبيق الإدارة الحديثة الـتي يإثرت بـصـورة كـبـيرة بالتقنيات والـبرمجـيـات والـطـفـرة الـكـبـيرة الـتي يشهدها مجـال الاتصالات، ما نتج عنه تغير في الوظائف التقليدية للإدارة.

يمكن حصر وظائف الإدارة الإلكترونية، كالإتي:

أولاً: التخطيط الإلكتروني:

يركـز التخطيط الإلـكـتروني بصفة أساسية عـلى اسـتـخـدام التخطيط الاسـتراتـيـجي والـسـعي بحـو يحقيق الإهـــداف الإسـتراتـيـجـيـة، حـيـث تتسم الـقـرارات الـتي تستخدم النظم الإلكترونية في يحطيط أعمالها بالشمولية من أجل خدمة مجتلف أقسام المنظمة وإدارتهـا، كذلك تتجه بحو يحديد الإعـمـال الرئيسة لإعـمـال المنظمة ومعاملاتها، ولا تركـز على النواحي التفصيلية، إضافة إلى ذلـك، فإن الـقـرارات يتخذ على المستوى المـركـزي، بحيث يـتم اتخـاذهـا في المستويات الإداريـة العليا بالمنظمة، وهي عبارة عن قـرارات إستراتيجية يحدد المعالم الإساسية اليى تسير على نهجها المنظمة، وهي قـرارات طويله الإجـل

تكون لفترات طويله نسبيا، ويعتمد التخطيط الإلكتروني على تبسيط نظم العمل وإجراءاته التي كانت معقدة في ظل الإدارة التقليدية، حيث يتم استبدالها بإجراءات سريعة وحاسمة من خلال استخدام شبكات الاتصالات الإلكترونية، بالإضافة إلى استخدام نظم جديدة للمعرفة، كنظم دعم القرار، ونظم الخبرة، ونظم الشبكات العصبية الاصطناعية وغيرها (غنتم، 57: 58 - 2004).

ثانياً: التنظيم الإلكتروني:

ويقصد بالتنظم الإلكتروني ترتيب الإنشطة بطريقة أو بإساليبتسهم في يحقيق أهداف المنظمة، وهذا التنظم هو الذي يعطي المؤسسة أو المنظمة هيبتها وميزتها الإدارية (يجم، 244: 2004).

إن التنظم الإلكتروني للمنظمات المعاصرة يعتمد على إجراء تغيرات في مستويات وشكل الهياكل التنظيمية التي تتسم بتعدد المشاكل واستبدال هياكل تنظيمية أخرى بها تؤدي إلى تدفق أفضل للمعلومات ودفع كفاءة وفعالية عمليات الاتصالات المجتلفة، مثال على ذلك لابد من إنشاء وحدات إدارية جديدة من أهمها:

- **إدارة قواعد البيانات والمعلومات الإلكترونية:**

وتقوم هذه الإدارة بتجميع عدد أكبر من البيابات والمعلومات التي تتوفر أمامها من مصادرها الإلكترونية المجتلفة، ومن ثم تقوم بتحليلها، حتى تتسنى الاستفادة منها بإفضل طريقة ممكنة.

- **إدارة الدعم التقني للعميل:**

وتهتم هذه الإدارة بمساعدة العملاء من أجل مواجهة المشكلات والعقبات والقضاء عليها، ويتم ذلك عبر المحاديات النصية من خلال شبكة الإنترنت.

- **إدارة علاقات العملاء إلكترونياً:**

حيث إن الهدف الإساسي لهذه الإدارة الحفاظ على وجود أفضل علاقة للمنظمة مع عملائها، وكذلك زيادة عدد الزيارات التي يقوم بها هؤلاء العملاء على موقع الشركة أو المنظمة على شبكات الاتصالات الإلكترونية(غنتم، 60: 2004 - 66).

ثالثاً: التوجيه الإلكتروني:

هناك يحديان أساسيان واجهتها القيادة التي تتولى عملية التوجيه في السابق، هما: المهام والعاملون، اللذان كانا يتقاسمان اهيام الإدارة ووقتها وكذلك عقلها (المهام)، وقلبها (العاملون) ومع التطور في الفكر الإداري أدى هذان التحديان إلى ظهور مدخلين هما:

1.المدخل المرتكز على المهام:

والذي يُعرف بالمدخل الصلب للقيادة القائمة على قوة التنظيم، والمتمثل في: قوة المركز الإداري، والقوة الشرعية المرتبطة بالسلطة الرسمية، والقوة القسرية، وقوة العوائد، وقوة المعلومات.

2.المدخل المرتكز على العاملين:

وهو عبارة عن مدخل باعم مرن يقدم على قوة الشخصية، وقوة العلاقة بين القائد والمرؤوسين ومدى يأثيره عليهم وقبولهم له (نجم، 258: 2004 - 259).

وفي ظل الإدارة الإلكترونية، فإن التطبيق الكفء والفعال للتوجيه الإلكتروني يعتمد على وجود القيادات الإلكترونية التي تسعى إلى تفعيل دور الإهداف الديناميكية، والعمل على يحقيقها.

لذا لابد أن يكون القادة مبتكرين ولديهم الاستعدادات لتحمل المخاطر

التي ستتعرض لها الشركة أو المنظمة عند التعامل بالنظم الإلكترونية، كذلك لابد أن تكون هذه القيادة على دراية بوسائل وأساليبالتعامل الإلكتروني مع الإفراد الإخرين، والقدرة على يحفيزهم والتعاون معهم من أجل تنفيذ أو إيجاز الإعمال المطلوبة، إضافة إلى قدرتهم على يحليل المشكلات وايجاذ القرارات الجاصة بها إلكترونيا، وتتمثل مهمة المديرين في ظل الإدارة الإلكترونية في يحصيص وقت أقل لمتابعة المستندات المتداوله بين الإدارات ويحصيص وقت أكبر لحل المشكلات التي تواجه الموظفين في الفرق أو الوحدات المجتلفة، الإمر الذي يعني ضرورة يحلي المدراء بدرجة عالية من مهارات التفاعل الشخصي مع الإخرين والاهيام بإيجازاتهم والاعتزاز بها (غنتم، 71: 2004 - 73).

رابعاً: الرقابة الإلكترونية:

تركز المنظمات المعاصرة على التطبيق الفعال للرقابة الإلكترونية، وذلك باستخدام نظم رقابية يأخذ في اعتبارها الإساليب والإجراءات الرقابية التي تتسم بالفعالية والكفاءة، وكذلك يحديد الصلاحيات والسلطات، وهناك نظامان للرقابة الإلكترونية، هما النظام المركزي للمنظمة، والنظام اللامركزي الذي يتيح لكل وحدة أو قطاع أن يعمل مع المجموعة التكنولوجية المتخصصة الجاصة بها.

لكن المحبذ عند إدارة أعمال المنظمات المعاصرة هو أن تكون الرقابة مركزية من خلال التنسيق مع كافة الجهود والإنشطة المبذوله، بحيث تكون بابعة من مصدر رئيس واحد، حتى يتم تفادي التعارض وخلق المشاكل مع العالم الجارجي، إضافة إلى ذلك يجد أن المنظمات المعاصرة تسعى إلى استخدام الضوابط الرقابية في حدود فعاليتها وجدواها الاقتصادية فقط، وبالتالي يجدها يحفض من مستويات الرقابة والمراجعة، لإن الإفراط في أدائها يعد أمرا غير ذي جدوى (غنتم، 74: 2004).

مبررات تطبيق الإدارة الإلكترونية:

يشهد العالم ثورة كبيرة في مجال تطبيق تقنيات ونظم المعلومات، فهناك اهتمام بكل ما يطرأ على مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من تغيير، وآخر تلك التغيرات ما شهدته ثورة الإنترنت والشبكة العالمية للمعلومات، ويرى دعاة الاقتصاد الرقمي أنه لابد من إحلال الاقتصاد الجديد الذي يقوم على الإصول الناعمة، مثل المعلومات والمعرفة والرقميات محل الاقتصاد التقليدي القائم على البنية التحتية المادية والإصول الصلبة (نجم، 153: 2004).

لإنه لم تكن هناك مبررات للاستمرار في تطبيق الإنماط التقليدية للجوانب الإدارية التقليدية، خاصة بعد أن استطاعت تكنولوجيا المعلومات الحديثة أن تخلق اقتصاداً للمعلومات يختلف عن الاقتصاد الصناعي المتطور، الإمر الذي أدى إلى ظهور نظام جديد لخلق الثروة لا يقوم على العضلات والالة، وإنما يقوم على العقل الذي كان من نتائجه ظهور ما يعرف بمجتمع المعلومات الذي أصبحت فيه عملية التعامل وإنتاج المعلومات من أهم عناصر النشاط الإنساني (ياسين، 28: 2005 - 29).

كما أن التطور الاقتصادي والتغيرات الاجتماعية التي تشهدها بعض البلدان العربية، لا سيما في منطقة الخليج العربي قد أدى إلى تزايد حجم البيانات المتداولة في الإدارات العامة وتنوعها بشكل كبير، الإمر الذي يزيد من أهمية المعلومات ومعالجتها، حتى يتم استخدامها في اتخاذ القرارات الإدارية، وهذا بدوره يعزز من أهمية الإدارة الإلكترونية (برهان، 14: 1985).

إن التحول إلى الإدارة الإلكترونية ليس دربا من دروب الرفاهية، وإنما حتمية تفرضها التغيرات العالمية، ويمكن تلخيص أهم الإسباب التي دعت إلى التطور الإداري نحو الإدارة الإلكترونية، كما يلي:

1.الضغوط المستمرة لرفع مستوى الجدمات والمنتجات بسبب التقدم العلمي والتقني.

2.انتشار فكرة التكامل والمشاركة لتوظيف المعلومات.

3.تعقد الإجراءات والعمليات وأثرها على زيادة تكلفة الإعمال.

4.ازدياد المنافسة بين المنظمات العامة والجاصة وارتباط الفرص المتاحة أمامهابعنصر التوقيت.

5.ضرورة توحيد البيابات على مستوى المنظمة.

6.صعوبة الوقوف على معدلات قياس الإداء.

7.ضرورة توفير البيابات المتداوله للعاملين في المنظمة.

8.التوجه بحو توظيف استخدام التطور التكنولوجي والاعـماد على المعلومات في اتخاذ القرارات.

9.ضرورة وجود آليات للتميز داخل كل منظمة تسعى للتنافس.

10.حتمية تحقيق الاتصال المستمر بين العاملين على اتساع نطاق العمل (رضوان، 6: 2004).

معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في البيئة العربية:

الإدارة الإلكترونية ليست مجرد عتاد حاسوب ونظم تشغيل شبكات وبرامج تطبيقات وأدوات تقنية وتسهيلات أخرى، وإنما هي أداة تغيير في البيئة التنظيمية والاجتماعية من باحية، ومن باحية أخرى هي منظومة معلوماتية متكامله تتطلب تغييرا في أساليب الإدارة وهياكل التنظم وتدفقات العمل وأنماط صنع القرارات ونماذج العمل، وبالتالي فإن فهم معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في البيئة العربية يساعد على وضع الحلول العملية الملائمة

لتخطيط وتطبيق برامج الإدارة الإلكترونية بكفاءة وفاعلية عالية.

إن أهم معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في البيئة العربية، هي ما يلي:

1.معوقات تكنولوجية:

ومن هذه المعوقات، ما يلي:

- تدني في معدلات إمكانية استخدام شبكة الإنترنت، حيث لا يتجاوز نسبة إمكانية استخدام الانترنت (3.10%) بالنسبة إلى عدد سكان العالم العربي والذي يقدر بعدد (281) مليون نسمة.
- تدني مستوى البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العالم العربي، بالإضافة إلى قدمها والتي لا تستطيع أن تلبي متطلبات العمل مع شبكة الإنترنت في ضوء المعايير العالمية.

2.معوقات اقتصادية:

ومن هذه المعوقات، ما يلي:

- وجود فجوة تكنولوجية بين الإقطار العربية، حيث يحتل دوله الإمارات العربية المتحدة المرتبة (22) في قائمة أعلى معدلات بمو شبكة الإنترنت في جميع دول العالم، كما تعتبر المملكة العربية السعودية أكبر مجتمع للإنترنت في العالم العربي، حيث يصل حجم هذا المجتمع إلى (1.6) مليون مستخدم.
- يخلف صناعة البرامج وخدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- ضعف الاستثمار في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- ضعف مستوى يخطيط وتنفيذالتنمية الاقتصادية في الدول العربية.

- ضعف التبادلات التجارية بين الدول العربية ومع العالم الخارجي.
- ارتفاع معدلات البطالة في الإقطار العربية حيث يبلغ المتوسط (15%)، وهي أعلى النسب في العالم.
- انخفاض دخل (20%) من السكان في العالم العربي عن دولارين.

3. **معوقات اجتماعية وتعليمية:**

ومن هذه المعوقات، ما يلي:

- ضآلة استخدام الحاسب الالي في التعلم والإعمال، مقارنة مع دول العالم.
- وجود حوالي (65) مليوناً من البالغين، لا يعرفون القراءة والكتابة (الامية الإبجدية).
- انخفاض معدل دخول الحاسب الشخصي في العالم العربي الذي لا يزيد عن (1.2%) من إجمالي عدد سكان العالم العربي.
- ضعف مستوى تخطيط وتنفيذالتنمية الاجتماعية في الدول العربية.
- وجود فجوة كبيرة بين مخرجات النظم التعليمية واحتياجات سوق العمل.
- ضآلة الاستثمار في مجال البحث العلمي والتطوير والتي لا تتجاوز (0.5%) من الناتج القومي، أي أقل من ربع المتوسط العالمي.
- وجود (10) مليون طفل في سن التعلم غير ملتحقين في المدارس.

4.معوقات الثقافة التنظيمية:

ويقصد بالثقافة التنظيمية، أنها منظومة القيم والتقاليد وقواعد العمل التي يشترك فيها كل العاملين بصورة واضحة ومميزة في المنظمة الخاصة أو العامة، ويرتبط هذا الموضوع ارتباطاً وثيقاً بالثقافة الاجتماعية، لان القيم والمعتقدات والعادات والمواقف هي مكونات حية من الثقافة الاجتماعية التي يحملها الإفراد العاملون إلى وظائفهم وقد يحاولون إسقاطها على منظماتهم.

إن الوعي بثقافة المنظمة وإدارة هذه الثقافة بكفاءة وفاعلية، يساعد على تخطيط وتطبيق نظم الإدارة الإلكترونية وأدواتها من خلال توفير مناخ تنظيمي ملائم لاتخاذ قرارات سريعة وسهلة للتنفيذ هذا التغيير على الرغم من درجة المخاطرة العالية التي ستتحملها الإدارة من جراء صنع وتنفيذه هذه القرارات.

لذا قد يمثل الثقافة التنظيمية السائدة في المنظمات التقليدية والعربية معوقا لتطبيق الإدارة الإلكترونية، من خلال ممارستها دوراً سلبياً بسبب الطابع الذي تتميز بها من المحافظة على الثقافة القديمة والميل الشديد نحو التقليد والثبات على الطرق والإساليب القديمة في ممارسة الإعمال بنفس الطرق التي اعتادت عليها الإدارة، ما قد يسببمقاومة للتغيير والابتكار الإداري.

إن الإدارة الإلكترونية ثورة ثقافية في حياة المنظمة والعاملين بسبب التغيير الجذري والتحول الإستراتيجي الذي يصاحب تطبيقها على التفكير الإداري والممارسة الإدارية والطريقة الإساسية التي تنفذ بها الإعمال والإنشطة الوظيفية في المنظمة وسرعة تنفيذ الإعمال.

5.معوقات الثقافة الإدارية:

إن الثقافة الإداريــة في الوطن العـربي تتسم بالطابع التقليدي المحافظ والمرتبط بالبنى الاجتماعية والاقتصادية المتوارثة والتي تميل كثيراً إلى التقليد والمحافظة على القديم، وبالتالي فإن المدراء يميلون إلى مقاومة التغيير التنظيمي الذي يجب أن يطبق في المنظمة، خاصة إذا تعلق ذلك التغيير بالتحديث ونقل التكنولوجيا.

وعليه، فلا بد من معرفة القيم الثقافية التي تقود المـدراء إلى مقاومة مـشروعـات نظم الإدارة الإلكـترونـيـة، ومـا رافـقـهـا مـن نمـاذج أعمـال مبتكرة وأساليب عمل جديدة في داخـل المنظمة ومـع الـزبائن والمستفيدين وشركاء الأعمـال، وربما يكون مصدر هذه القيم ميل المـدراء إلى تجنب المخاطرة وعدم التأكد من النتائج من ناحية، والاتجـاه نحو الفردية في ممارسـة الإدارة واتخـاذ القرارات من ناحية أخرى (ياسين، 257: 2005 - 270).

إن تطوير المنظمات يؤدي عادة إلى تحقيق العديد من المكاسب للعاملين، لـذا يجـب أن يـتم توضيح كيفية المشاركة في تلك الفوائد لجميع العاملين لتخفيف حدة مقاومتهم للتغيير (فرنش، 406: 2000).

فرص نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية في البيئة العربية:

على الـرغم من وجـود العديد من المعوقات الـتي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية في البلدان العربية بصفة عامة، إلا أن هناك فرصاً كبيرة لضمان نجاحهـا إذا تم التخطيط لـتـفـادي أهم المـعـوقـات الـتي تقف عـائـقـاً أمـامهـا، ويمكن تفادي هـذه المشكلات من خـلال صياغة وتنفيذ استراتيجيات تنمية معلوماتية في مجالات مختلفة، ومنها:

1.الاستثمار في تطوير البنية التحتية الإساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وتطوير صناعة برمجياتها وخدماتها.

2.يحفز المنظمات العامة والخاصة للتحول إلى التعاملات الإلكترونية وتطبيقاتها، وإعادة هندسة الإعمال لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

3.العمل على نشر وترسيخ الثقافة الإلكترونية بين أفراد المجتمع، وإعادة هندسة استراتيجيات التعلم والبحث العلمي للإبداع والابتكار في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

4.توفير البيئة القانونية والتشريعية للتعاملات الإلكترونية.

5.تخطيط وتنفيذ التنمية الاجتماعية والاقتصادية والثقافية الشامله والمستديمة في البلدان العربية، خاصة فيما يتعلق ببناء مجتمع واقتصاد المعلومات والمعرفة لتقليص الفجوة الرقمية (ياسين، 2005م: 270 - 272).

مفهوم الأعمال الإلكترونية (E - Business):

استخدم مصطلح الإعمال الإلكترونية لإول مرة في سنة (1997) بواسطة شركة (IBM) بغرض يميز أنشطة الإعمال الإلكترونية عن التجارة الإلكتروني، وقد عرفت (IBM) الإعمال الإلكترونية، بإنها مدخل متكامل ومرن لتوزيع قيمة الإعمال المميزة من خلال ربط النظم بالعمليات التي تنفذ من خلالها أنشطة الإعمال الجوهرية بطريقة مبسطة ومرنة باستخدام تكنولوجيا الإنترنت (ياسين، 19: 2005 - 20).

كذلك تعرّف الإعمال الإلكترونية، بإنها ذلك الإطار الشامل الذي يصف طريقة القيام بالإعمال من خلال الصلات الإلكترونية (القائمة على الإنترنت) مع الإطراف الإخرى، مثل (العاملين، والمديرين، والزبائن، والموردين، والمشترين) بكفاءة وفاعلية من أجل تحقيق أهدافها (نجم، 47: 2004).

وتهدف الاعمال الإلكترونية إلى زيادة كفاءة وفاعلية وإنتاجية عمليات الإنتاج والتسويق والبيع في جميع مراحل التخطيط والتنفيذ والتقوم والرقابة، بالإضافة إلى تخفيض التكاليف والوقت ورفع مستوى الجودة وتحسين وتسريع عملية الاتصال (أبو فارة، 32: 2004 - 35).

مفهوم التجارة الإلكترونية (E - Commerce):

ظهر مصطلح التجارة الإلكترونية لاول مرة في منتصف التسعينيات عندما استخدم الإنترنت لاغراض تجارية، ومن ثم تطورت بسرعة، مستفيدة من المرونة العالمية للتجارة الإلكترونية، مقارنة بالتجارة التقليدية، وتعرَّف التجارة الإلكترونية بدلالة القدرات المستفادة من الإنترنت والوسائل الإلكترونية في بادية الاعمال التجارية، وبهذا المعنى فهي تشير إلى التجارة التي يتم تعجيلها وإغناؤها بتكنولوجيا المعلومات وبشكل خاص الإنترنت، وبالتالي فإنها تتضمن إجراء الصفقات مع الزبائن على الإنترنت، ومع المنظمات الاخرى، من خلال استخدام تبادل البيانات الإلكترونية، وجمع المعلومات المرتبطة ببحوث السوق عن الزبائن والمنافسين، وأخيرا توزيع المعلومات إلى زبائن معينين من خلال الإعلان، والمبيعات والجهود التسويقية (نجم، 40: 2004 - 41).

كما يعرف مصطلح التجارة الإلكترونية، بانه استخدام الوسائل الإلكترونية من أجل يمكين عميله التبادل من بيع وشراء المنتجات والخدمات التي يحتاج إلى وسائل نقل بطريقة مختلفة من مكان إلى آخر، وهذا يعني أن التجارة الإلكترونية تعتبر من الاوجه الرئيسة للإعمال الإلكترونية، كالتسويق الإلكتروني والبريد الإلكتروني وغيرهما (ياسين، 20: 2005)، ويمكن تحديد المتعاملين في التجارة الإلكترونية بانهم قطاعات الاعمال والإفراد أو المستهلكين والحكومات (النجار، 96: 2006).

إن التجارة الإلكترونية أعطت المنظمات التجارية إمكانية التواجد

في الإســواق دون وجـود مـادي والـقـدرة على بيع الجـدمـات أو المنتجات للعملاء في جميع أنحـاء الـعـالم (دودج، 20: 2006)، كما أن الفوائد المتوقعة من التجارة الإلكترونية هي يحسين خدمة العملاء، ويحسين العلاقات مع المـوردين ومجتمع التمويل، وزيادة العائد على استثمارات أصحـاب الإسهم والملاك (مكليود، 127: 2000).

مفهوم الحكومة الإلكترونية (E - Government):

إن الحكومات في بعض البلدان المتقدمة والنامية تبنت مفاهيم الإعمال الإلكترونية لإنجاز أنشطتها وأعمالها اليومية من أجل تقديم خدماتها العادية للمواطنين، وبالـتـالي تبلور مفهوم الحكومة الإلكترونية عندما أتاحـت هذه الحكومات خدماتها للمواطنين والمؤسسات والإدارات الحكومية والقطاع الخاص عبر الإنـترنـت، ويرتبط مفهوم الحكومة الإلكترونية بتعظيم استخدام التكنولوجيا الحديثة لتحرير حركة المعلومات والجدمات من أجـل التغلب على القيود والعوائق المادية الموجـودة في الإوراق والإنظمة التقليدية، وهذا ما يراه جانب من الخبراء في مجال المعلوماتية (حجازي، 20: 2004 - 21).

إن مصطلح الحكومة الإلكترونية ليس مصطلحاً تكنولوجياً، وإنما هو مصطلح إداري يعني التحول الجـذري في المفاهيم الثقافية والاقتصادية والاجتماعيـة والتسويقية وعلاقة الإفـراد والمؤسسات مع بعضها البعض (الجنحي، 7: 2001)، ويمكن تعريف الحكومة الإلكترونية، بإنـه يقصد بها، ما يلي:

- مجموعة من التطبيقات التكنولوجية الـتي تهـدف إلى تطبيق تكنولوجيا المعلومات في تقديم الجدمات العامة من خلال وسائل الاتـصـال الحديثة كالإنـترنـت أو الهـواتـف بهـدف يحسين توصيل الجـدمـات للمواطنين وزيادة التأثير الإيجـابي على مجتمع الإعمـال وجعل الحكومة تعمل بكفاءة وفاعلية.

- هي مرادف لعمليات تبسيط الإجراءات الحكومية وتيسير النظام البيروقراطي أمام المواطنين من خلال إيصال الخدمات لهم بشكل سريع وعادل في إطار من النزاهة والشفافية والمساءله الحكومية (الرقابي، 2002م، 18).

وتعرف الحكومة الإلكترونية، بإنها تعني أسلوبا جديدا في العمل الحكومي يستخدم المعلوماتية والإلكترونيات في إدارة الشؤون العامة للوطن والمواطن (الروابدة، 1: 2003)، كما تعرف الحكومة الإلكترونية، بإنها التمكن من تنفيذ الإجراءات الحكومية في شتى المجالات إلكترونيا بواسطة مواقع إلكترونية حكومية توضع على شبكة الإنترانت أو الإكسترانت الخاصة تبعا لطبيعة الإجراءات (بكري، 44: 1422)، أيضا يمكن تعريف الحكومة الإلكترونية، بإنها قدرة القطاعات الحكومية المختلفة على توفير الخدمات الحكومية التقليدية للمواطنين وإنجاز المعاملات عبر شبكة الإنترنت بسرعة ودقة متناهيتين، وبتكاليف ومجهود أقل، ومن خلال موقع إلكتروني واحد على شبكة الإنترنت (العبود، 26: 2005).

وتعرف الحكومة الإلكترونية تعريفا شاملا بإنها ذلك النظام الافتراضي المعلوماتي الذي يمكن الإجهزة الحكومية المختلفة من تقدم خدماتها في إطار تكاملي لجميع فئات المستفيدين باستخدام التقنية الإلكترونية المتطورة، متجاوزا عامل التواصل المكاني أو الزماني، مع استهداف تحقيق الجودة والتميز وضمان السرية والإمن المعلوماتي والاستفادة من معطيات التأثير المتبادل (أبومغايض، 104: 1425).

إن التعريفات العديدة الخاصة بالحكومة الإلكترونية كلها تنطلق بصفة عامة من فكرة واحدة، وهي أن الحكومة الإلكترونية تعني ببساطة إنتاج المعلومات وتوزيعها، وتقدم الخدمات الإلكترونية خلال (24) ساعة في اليوم، وسبعة أيام في الإسبوع، وبطريقة ترتكز على تلبية احتياجات المواطنين والإعمال.

إن مفهوم الحكومة الإلكترونية يعتبر وسيله لتحديث بنية الحكومة وطريقة تنفيذ أعمالها ولتعزيز دورها الإيجابي في التنمية الاجتماعية والثقافية والاقتصادية، من خلال التركيز على المستفيد واحتياجاته، بدلاً من التركيز على الحاجات الداخلية للمؤسسة العامة، باستخدام نظم وأدوات تكنولوجيا المعلومات والوسائل الإلكترونية لدعم هذه الفكرة من خلال التركيز على المستفيد (ياسين، 187: 2005 - 188).

أهداف الحكومة الإلكترونية:

تهدف الحكومة الإلكترونية بشكل عام إلى رفع مستوى الجودة والكفاءة والفعالية في أداء المنظمات العامة بواسطة التكنولوجيا ونظم المعلومات الإلكترونية الحديثة، من خلال ما يلي:

- تطوير عمليات الإدارة وتعزيز فعاليتها في خدمة الأهداف المؤسسية.
- تكامل أجزاء التنظيم، وتوحيدها كنظام مترابط.
- تقديم آليات فعاله وداعمة لاتخاذ القرارات.
- ضمان تدفق المعلومات بدقة وكفاية وتوقيت ملائم وجاهزية مستمرة.
- تقليل تكلفة التشغيل والتحسن المتواصل للمعدلات الإنتاجية.
- تطوير وتعزيز مستوى الالية في الاستخدامات الخدمية والإنتاجية.
- خلق البيئة والمناخ التنظيمي الملائم للبحث والتطوير الإداري الشامل المتواصل (الشريف، 44: 2003).
- تحسين مستوى الخدمات الحكومية.

- التقليل من التعقيدات الإدارية (حجازي، 99: 2004 - 100).

كما أن الحكومة الإلكترونية تحقق الأهداف التالية:

- تعزيز الشفافية من خلال تقدم معلومات ذات درجة عالية من الموثوقية والالتزام القوي بنشر وتداول هذه المعلومات.
- تحسين استجابة الحكومات لاحتياجات المستفيدين من خلال تجهيزهم بالمعلومات الوافية وابتكار أساليب جديدة للعلاقة البينية المتفاعله التي تجمع المستفيدين بإدارات وهيئات ووكالات الحكومة.
- توفير المال والوقت والموارد المستخدمة من قبل إدارات الحكومة في إطار علاقتها بالمواطنين وأصحاب الإعمال والمستثمرين، ويمكن تحقيق هذا الهدف من خلال التأثير الإيجابي المباشر للحكومة الإلكترونية في تحسين الإداء الحكومي وتعزيز نظم الرقابة على أداء الموظف العام.
- تحسين جودة الخدمات العامة الحكومية المقدمة للمستفيدين، وفقاً لمعايير موضوعية لقياس الجودة، مبنية على فلسفة إدارة الجودة الشامله للإدارات العامة.
- خلق بإثير إيجابي في المجتمع من خلال تروج وتنمية معارف ومهارات تكنولوجيا المعلومات بين أفراد المجتمع (ياسين، 190: 2005).

مجالات تطبيق الحكومة الإلكترونية:

توجه الحكومة الإلكترونية خدماتها إلى ثلاث جهات وترتبط معها بشكل أساسي يتسم بالاستمرارية، وهي:

- **المواطنون:**

حيث يتم تقدم الخدمات الحكومية للمواطنين إلكترونياً من خلال منفذ واحد، ليسهل الدخول إلى موقع أي قطاع حكومي وطلب الخدمة، ويتطلب هذا توفير بيئة تحتية للاتصالات تكون قادرة على توصيل تلك الخدمات، سواء من المنازل أو من الطريق، وتوفير التشريعات الملائمة، وضمان حماية البيانات والمعلومات لزيادة الثقة المتبادلة، ورفع مستوى ثقافة المواطن، والسعي إلى خلق المجتمع الإلكتروني.

- **القطاعات الحكومية:**

حيث يتم تبادل الخدمات والمعلومات بين الجهات الحكومية إلكترونياً.

- **القطاع الخاص:**

حيث يتم تبادل المعلومات بين القطاع العام والخاص إلكترونياً، حيث تقوم الحكومة بحماية ودعم القطاع الخاص، ويقوم قطاع الإعمال بتقديم العديد من الخدمات لصالح القطاع العام في نشاطاته الإدارية (الشريف، 2003: 46 - 47).

مراحل تطبيق الحكومة الإلكترونية:

هناك أربع مراحل لتطبيق الحكومة الإلكترونية، كما يلي:

- **المرحلة الأولى (النشر):**

وهي مرحلة نشر المعلومات والإجـــراءات فقط، وهي مرحلة مبسطة تتضمن القراءة فقط لطالب الخدمة، فهو متلقي فقط وليس له سيطرة على المتاح له من البيانات، وعادة ما ترتبط هذه المرحلة بنشر المعلومات وإباحة النماذج وإمكانية طباعتها وإرسالها بالبريد أو التسلم المباشر.

• **المرحلة الثانية (التفاعل):**

وهي مرحله يتم فيها تفاعل الجهة الحكومية المقدمة للخدمة مع طالبي الخدمة من خلال إياحة القدرة للإفراد بملء الاسمارات وإرسال الشكاوى وتلقي الردود، بالإضافة إلى دفع الرسوم أو الاشتراكات، وقد يحدث التفاعل هنا بالصوت والصورة أيضا، لكن هذه المرحله تنحصر في طلب الخدمة من جهة واحدة.

• **المرحلة الثالثة (التكامل الرأسي):**

حيث يستطيع طالب الخدمة إنهاء كافة معاملاته مع جهة واحدة بالرغم من تعدد وحداتها، ويتم في هذه المرحله أيضا الاستفادة من المعلومات بصورة عميقة.

• **المرحلة الرابعة (التكامل الأفقي):**

وهي مرحله أكثر تعقيدا، حيث تتطلب توفير قواعد بيابات كبيرة عن كل الإفراد والمؤسسات، ويستطيع طالب الخدمة في هذه المرحله، الحصول على كافة الخدمات من خلال أية وحدة تقدم الخدمة، مهما تعددت الجهات التي يتعامل معها، وهو ما يطلق عليه نقطة واحدة للحصول على كافة الخدمات، ويحتاج هذه المرحله إلى تكاليف عالية جدا وتواجهها حتى الان العديد من العقبات (الرقابي، 28: 2002).

مبررات تطبيق الحكومة الإلكترونية (الإدارة الإلكترونية العامة) بالمملكة العربية السعودية:

منذ الثمانينيات كانت حركة إصلاح عالمية في الإدارة العامة يجري بقوة، كانت الحركة عالمية لسببين، الاول انتشارها في جميع أنحاء العالم، والثاني أنها كانت كاسحة في مجالها، حيث استخدمت الحكومات إصلاح الإدارة لإعادة تشكيل دور الدوله وعلاقتها بالمواطنين (كيتل، 13: 2003)

إن التطورات والمتغيرات العالمية الحديثة في جميع المجـالات، خاصة في مجـالي الاقتصاد والتجارة، وتطور التقنية الحديثة بصورة كبيرة، أوجـدت حاجة المملكة العربية السعودية لخدمات وأساليب الإدارة الإلكترونية، لاسيا الحكومة الإلكترونية (الشريف، 75: 2003).

ولـكي يـتم الحفـاظ عـلى عملية الـتطـور الـتي تشهـدها المملكة العربية السعودية أدركـت الحكومة الاهمـيـة الـكبرى لتطوير التقنية المعلوماتية، بما يتوافق مـع الحـاجـة الانـيـة للتوجهات العالمية والـتغـيرات الـتي يحـدث على الساحة الدولية، ومـا يفرضه ذلـك من تطوير وتحـديـث في كافـة المجـالات على الصعيد الـداخـلي، وهـذا ما أكـده صاحب السمو الملكي ولي العهد في اجـماع قـادة مجلس التعاون لـدول الخليج في عام (1419) بإنـه لا يمكن العيش بمعزل عن العالم الذي يواجه العولمة في مرحلته الراهنة، ولمواجهة تيار العولمة سعت المملكة العربية السعودية إلى اتباع خطوات راسخة في مجال التطبيقات التقنية الرقمية، أو المعلوماتية اليتي تعتبر أساسا لكل ما يخـدم استخدامات المجتمع الإلـكـتروني، والـذي تعتبر فيه الإدارة الإلـكـترونـيـة العامة أحـد أهم ركائزه (أبومغايض، 78: 1424).

إن المملكة العربية السعودية يمتلك بنية تحتية للاتصالات تسمح لها بالبدء في تطبيق الإعـمـال الإلكترونية، والقدرة على تطورها بالشكل المناسب القادر على استيعاب التوسع في مختلف الإنشطة، حيث تشير الإحصائيات إلى أن المملكة لديها أحد أكـبر معدلات النمو في استخدام الإنـترنـت، حيث قد بلغت نسبة الـزيادة في عـام (2001) بحـو (102%) بالمقارنة بالنسبة المتحققة عام (2000)، كما أن المملكة يحتل المركز الرابع في العالم من حيث نسبة زيادة عدد أجـهـزة الحـاسب الالي بنسبة (32%) سنويا، وتستحوذ السوق السعودية على (40%) من حجم أسواق تقنية المعلومات والاتصالات في المنطقة العربية، كما بلغت واردات المملكة من تقنية المعلومات في عام (2001) أكـبر من ثلاثة

مليارات ونصف ريال سعودي، وتؤكد هذه الإحصائيات أن المملكة تتمتع ببنية تحتية قادرة على استقبال وتطبيق مثل هذه المفاهيم (الشريف، 79: 2003).

إن العوامل الاجتماعية والاقتصادية والتكنولوجية تدفع الحكومات بشكل عام وحكومة المملكة العربية السعودية بشكل خاص لتطبيق الحكومة الإلكترونية والتي سيكون لها الاثر الكبير على تحسين الخدمات الحكومية (إيفان، 34: 2005 - 35).

معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية:

تواجه الدول العربية فجوة رقمية فيما يتعلق بتطبيق البنية الإساسية للمعلومات الإمر الذي أدى إلى تفاوت عدد المواقع الإلكترونية للحكومات العربية وفي محتوى ومضمون تلك المواقع، كما أن هناك قصور في إدراك عناصر تكنولوجيا البرمجيات وأهميتها عند بناء الحكومات الإلكترونية في العالم العربي (التويجري، 42: 2005).

وهناك بعض المعوقات التي تواجه تطبيق الحكومة الإلكترونية بالمملكة العربية السعودية بشكل خاص من أهمها:

- الخوف من التغيير وقوة مجموعات المصالح الخاصة.
- نقص الاعتمادات المالية.
- ارتفاع نسب الإمية، وخاصة الإمية المعلوماتية.
- غياب التشريعات المناسبة.
- قله وعي المواطنين بمزايا الحكومة الإلكترونية.
- ضعف البنية الإساسية ووسائل الاتصالات والشبكات.

- محدودية انتشار الحاسبات الالية بين الإفراد(الرقابي، 91: 2002).
- نقص الكفاءات البشرية المؤهله لاستخدام تقنيات المعلومات (الطعامنة، 32: 2004).
- تطبيق التعاملات الإلكترونية الحكومية بالمملكة العربية السعودية:

أطلقت المملكة العربية السعودية برنامجاً طموحاً لتطبيق التعاملات الإلكترونية الحكومية باسم (يسر) ويهدف البرنامج إلى ما يلي:

أولاً: توفير خدمات أفضل بنهاية عام (2010) من خلال ما يلي:

1. توفير الخدمات ذات الإولوية العالية وعددها (150) خدمة إلكترونيا بمستوى راقٍ من الجودة.
2. توفير الخدمات بشكل متكامل ومبسط للمستخدمين وعلى مستوى عالٍ من الإمان.
3. إباحة الوصول إلى الخدمات الحكومية للجميع على طوال الساعة، ومن أي مكان داخل وخارج المملكة.
4. تحقيق مستوى استخدام للخدمات الحكومية بنسبة (75%) من المستخدمين.
5. تحقيق نسبة (80%) لرضا المستخدمين عن الخدمات الإلكترونية.

ثانياً: زيادة مستوى الكفاءة والفعالية في القطاع الحكومي، من خلال ما يلي:

1. استخدام الوسائل الإلكترونية في جميع المراسلات الرسمية الممكنة بين الجهات الحكومية.
2. إباحة وصول أي من الجهات الحكومية إلى كل من المعلومات التي

يحتاجها الجهات الإخرى وضمان عدم تكرار حفظ المعلومات في أكثر من جهاز حكومي.

3. بإمـــين المـشـتريات الحكـومـيـة مـن الـسـلع والجـدمـات الـتي تزيـد تكلفتها عن حد معقول في البداية من خلال النظام الإلكتروني للمشتريات الحكومية.

ثالثاً: المساهمة في رخاء وازدهار الوطن، من خلال ما يلي:

1. المساهمة في بناء المجتمع المعلوماتي في المملكة من خلال نشر المعرفة واستخدام الجدمات الإلكترونية.

2. المسـاهمـة في تحسـين استغلال مـوارد وأصـول الـوطـن مـن خـلال رفـع مستوى إنتاجية المجتمع بجميع شرائحه (السويل، 2007).

لمحة تاريخية عن تطور قطاع الاتصالات في المملكة العربية السعودية:

استشعر الملك عبدالعزيز آل سعود مؤسس المملكة العربية السعودية - طيب الله ثراه - أهمية الاستفادة من الاختراعات الحديثة في مجال الاتصالات لربط أطـراف المملكة الوليدة بعضها ببعض، وإدارة أمـور الـدوليه وتجـاوز عائق المسافات الجغرافية الصعبة، فبدأت الإنجـازات في مواجهة التحديات وتطور قطاع الاتصالات على مر الإيام والسنين ليصل إلى ما وصل إليه اليوم من تطور كبير.

فـفي عـام (1344) المـوافـق لعـام (1925) تم إنشـاء أول خـط برقي بـين مـدينـتي مكة المكرمة وجـدة، وتم إدخـال الجـدمـة إلى كل مـن مدينتي القنفذة وأبهـا، وتم يمديد أول خط هـاتـفي بـين مدينتي مكة المكرمة وجـدة، كا تم التوقيع على اتفاقية مد الكيبل البحري بين المملكة العربية السعودية وجمهورية السودان عبر البحر الإحمر.

وفي عام (1345) الموافق لعام (1926) صدرت أوامر الملك عبد العزيز آل سعود - يرحمه الله - بإنشاء مديرية البرق والبريد والهاتف وقد تم ربطها بالنيابة العامة تحت مظلة الأمور الداخلية للعناية بخدمات البريد والاتصالات بأنواعهما، فكان الاهتمام بمراكز اللاسلكي (المبرقات) وتقوية بثها ونشرها في مناطق المملكة، وتم تركيب أول جهاز للبرقية في مدينة رابغ على البحر الأحمر للاتصال بين المملكة والعالم.

وفي عام (1349) الموافق لعام (1930) تم إرسال أول بعثة دراسية رئيسة لخارج المملكة العربية السعودية، كما تم إنشاء أول مدرسة لاسلكي بمدينة جدة، وأدخلت خدمة الهاتف الآلي إلى المملكة العربية السعودية لأول مرة.

وفي عام (1351) الموافق لعام (1932) تم تدشين أول سنترال بسعة (50) خطاً في الرياض، وتمت التجربة على تشغيله بمكالمة هاتفية بين الملك عبدالعزيز من مكة المكرمة وولي العهد آنذاك الملك سعود بالرياض.

وفي عام (1353) تم اعتماد أول مشروع اتصالات لتأمين عدد (22) محطة لاسلكية لربط (22) مدينة وقرية في أنحاء المملكة بالخدمات البرقية، منها مدينة الرياض ومكة المكرمة، بالإضافة إلى محطات متنقلة في كل من مدينة الطائف والهفوف والمدينة المنورة، ولم تتجاوز عدد الخطوط الهاتفية الدولية آنذاك (854) هاتفاً، موزعة على كل من مدينة الرياض، ومكة المكرمة، والمدينة المنورة، وجدة، والطائف فقط.

وفي عام (1371) الموافق لعام (1952) صدر الأمر السامي بإنشاء شبكة اتصالات لاسلكية هاتفية ضخمة لربط البلاد بعضها ببعض واتصالها بالدول الخارجية، واختيرت مدينة جدة لتكون مركزاً لهذه الشبكة.

وفي عام (1372) الموافق لعام (1953)، تزايدت الحاجة لتطوير قطاع الاتصالات، فصدرت أوامر الملك عبد العزيز آل سعود رحمه الله بإنشاء وزارة المواصلات، لتشرف على خدمات البرق والبريد والهاتف والطرق والسكة الحديدية، حيث عين الامير طلال بن عبد العزيز وزيراً لها.

وفي تاريخ 1371/9/25 صدر أمر ملكي من الملك عبدالعزيز للتشديد على المأمير بعدم منع أصحاب المطالب من رفع برقيات الشكاوى.

وفي عام (1374) الموافق لعام (1950) افتتح الملك سعود أول مركز هاتف إلى بمدينة جدة بسعة قدرها (2.000) خط تطورت فيما بعد لتصل إلى (4.000) خط.

وفي الإعوام ما بين (1375 - 1376) الموافق من (1955 - 1956)، دشن الملك سعود الاتصال الجارجي مع كل من جمهورية مصر وسوريا ولبنان، كما قام الملك سعود في عام (1376) الموافق لعام (1956) بالاتصال هاتفياً بالعديد من سفراء المملكة في مجتلف بقاع العالم مفتتحاً بإسيس محطات مشروع الهاتف اللاسلكي في كل من مدينة الرياض وجدة والدمام.

وفي عام (1386) الموافق لعام (1967) وقعت اتفاقية مع فرنسا تنص على قيام خبراء وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية الفرنسية بالدراسات اللازمة لإنشاء محطة أرضية بالمملكة العربية السعودية عن طريق الإقمار الصناعية، وإنشاء شبكة للاتصال المباشر بين مدن المملكة المجتلفة.

وفي عام (1388) الموافق لعام (1968) تم إنشاء معهدين للاتصالات في كل من الرياض وجدة يحولا بعد ذلك إلى كليتين.

في عام (1389) الموافق لعام (1969) بدء توصيل المايكروويف بين مدينة الدمام ودوله البحرين، وذلك لتشغيل دوائر التلكس الدولية.

في عام (1390) الموافق لعام (1970) صدرت أول خطة للتنمية بالمملكة العربية السعودية واستهدفت تطويراً شاملاً للبنية الإساسية لشبكة الاتصالات.

وفي يارخ 1395/10/8، تم إنشاء وزارة البرق والبريد والهاتف بموجب المرسوم الملكي رقم (أ/236) لتكون مسؤوله عن قطاعي البريد والاتصالات، وضمت إليها جميع خدمات الاتصالات، وكان عدد الخطوط الهاتفية في ذلك الوقت لا يتعدى (130) ألف خط، وإجمالي الإيرادات (250) مليون ريال.

وفي عام (1400) الموافق لعام (1980) تم بدء الاتصال المباشر الدولي والداخلي، كما تم تدشين الاتصالات بعيدة المدى، وبدء العمل بالاتصالات عبر الأقمار الصناعية.

وفي عام (1404) تم تشغيل أول شبكة من الكوابل البصرية وإنشاء مراكز ومجمعات الاتصالات في جميع مناطق المملكة.

وفي عام (1407) الموافق للعام (1987)، تم تشغيل مدينة الملك فهد للاتصالات الفضائية على طريق (جدة، ومكة المكرمة)، وذلك لربط المملكة بجميع أنحاء العالم بخدمات الاتصالات، حيث احتوت المدينة على أربع محطات أرضية للعمل مع الأقمار الصناعية وهي عربسات وإنتلسات (المحيط الإطلسي) وإنتلسات (المحيط الهندي) وأنمرسات (للاتصالات البحرية).

ثم توالى بعد ذلك تشغيل العديد من الخدمات، ففي عام (1416) الموافق لعام (1995) تم تشغيل خدمة الهاتف الجوال، وفي عام (1417) تم تشغيل شبكات كوابل الإليياف البصرية لربط مناطق المملكة وتشغيل خدمات(VSAT)، وفي عام (1418) الموافق لعام (1998) تم تشغيل الشبكة الذكية لنقل المعلومات (الإنصاري، 1999).

مبررات خصخصة قطاع الاتصالات في المملكة العربية السعودية:

إن تزايد أهمية قطاع الاتصالات ودخول اقتصاديات العالم مرحله مرتكزة بصورة أساسية على ثروة الاتصالات وتقنية المعلومات أدى إلى تحول قطاع الاتصالات إلى علامة فائقة القدرة للإسراع بمعدل التقدم الحضاري والتقني، وكان التوسع في خدمات الاتصالات أحد أهم الإهداف التي سعت الدوله إلى تحقيقها عبر خطط التنمية المتعاقبة، فخلال السنوات الإخيرة ركزت الجهود على الخدمات الحديثة والمتطورة المحققة للاستفادة الاقتصادية والاجتماعية من ثورة الاتصالات وتقنية المعلومات المتقدمة، وبهدف الإسراع بمعدلات النمو وتحديث هذا القطاع الحيوي سمح للقطاع الخاص بالمشاركة في عديد من أنشطة الاتصالات، وهذا أسهم في توفير استثمارات إضافية ضرورية وعزز متطلبات الكفاءة والتحديث.

ومع التطور السريع للمجتمعات وتعدد مطالب المواطنين واحتياجاتهم لمختلف الخدمات، فقد تولت الدوله مسؤولية تنفيذ هذه الخدمات من خلال أجهزتها المختلفة، ووفرت لها الإمكانيات المادية والبشرية اللازمة لتقديم أفضل الخدمات للمواطنين، ولإن الاتجاه العالمي اليوم لكثير من الدول، ومن ضمنها المملكة العربية السعودية، هو خصخصة مرافق الدوله العامة التي لها طابع اقتصادي من أجل تقديم خدمات أفضل للمواطنين من خلال فتح باب المنافسة الحرة في تقديم الخدمة، وكذلك بهدف توفير تكاليف الإدارة الحكومية لها، ولتخفيف النفقات المادية وأيضا للتكيف مع انضمامها في اتفاقية التجارة الدولية، فقد خططت المملكة العربية السعودية إلى خصخصة كثير من أجهزتها الحكومية، والتي كان أولها قطاع الاتصالات بسبب تعاظم دور قطاع الاتصالات في تنمية وتطور الشعوب والدولوتحديثها مع ما يشهده العالم من تطورات.

ويمكن وصف حاله قطاع الاتصالات في المملكة العربية السعودية في

العام (1997)، في النقاط الإربع التالية التي توضح مدى حاجته للتخصيص للنهوض به:

أولا: تدني مستوى التطور في قطاع الاتصالات:

ويدل علىذلك تدني نسبة انتشار خدمة الهاتف الثابت، حيث لا يتجاوز عدد الخطوط الهاتفية بالنسبة لعدد الوحدات السكنية (50%)، بينما تصل النسبة إلى (100%) في الدول المجاورة.

ثانياً: ضعف التطور في الاتصالات المتنقلة ومحدودية تغطيتها:

حيث كان يقدر عدد الطلبات غير المجابة بإضعاف المستخدمين، كما كان هناك ضعف في مستوى التطور في خدمات المعلومات، حيث لا يتجاوز إسهامها في الإيرادات ما نسبته (1%)، بينما وصلت هذه النسبة إلى (4%) في الإمارات العربية المتحدة ونسبة (7%) في ألمانيا.

ثالثاً: محدودية إسهام قطاع الاتصالات في نمو الاقتصاد الكلي:

كان الإداء المالي للقطاع خلال الإعوام العشرين التي سبقت الخصخصة في الفترة ما بين الإعوام (1976 - 1997) ضعيفاً، حيث وصل الإنفاق التشغيلي والتراكمي حوالي (80) مليار ريال، وبلغت الإيرادات التراكمية (77) مليار ريال، وبلغت الإيرادات غير المحصله التراكمية حوالي (8) مليارات ريال.

رابعاً: ضعف قدرة القطاع على استقطاب العمالة الوطنية المؤهلة، ومحدودية تطوير المهارات الفنية والتجارية المطلوبة لإدارة قطاع الاتصالات:

اعتمد القطاع تاريخياً على الشركات الإجنبية لإدارة وتشغيل العناصر الاستراتيجية للعمل، مع تدريب بعض كوادر الوزارة، إلا أن استقطاب كفاءات وطنية مؤهله واستمرار تدريبها كان يتطلب وجود أنظمة أكثر مرونة،

تتوفر بها مزايا تنافسية، تتضمن سلم رواتب وبرامج تدريبية متخصصة ومكثفة تتناسب مع التطورات السريعة التي يشهدها قطاع الاتصالات.

تنفيذ خصخصة قطاع الاتصالات في المملكة العربية السعودية:

صدر المرسوم الملكي الكريم رقم (135) بتاريخ 1418/8/15 القاضي بالإعلان عن أول تجربة لخصخصة قطاع حكومي وهو نشاط وقطاع الاتصالات في المملكة العربية السعودية والمتمثل في (وزارة البرق والبريد والهاتف)، وتحويل هذا المرفق إلى شركة مساهمة سعودية تدار وفق أسس تجارية، وتستجيب لمتطلبات السوق على أسس واقعية، وتواكب التطورات التقنية في مجال الاتصالات.

وفي تاريخ 1418/12/23 الموافق 1998/4/20 صدر قرار مجلس الوزراء رقم (213)، لاعتماد نظام الشركة الإساسي باعتباره شركة مساهمة سعودية، وفصل مرافق البرق والبريد والهاتف عن الوزارة وتحويل مختلف مكوناته وإمكانياته الفنية والإدارية إلى شركة الاتصالات السعودية بعد أن كانت مملوكة بالكامل لحكومة المملكة العربية السعودية، وبذلك تصبح شركة الاتصالات السعودية أول تجربة تخصيص لمرفق حكومي في تاريخ المملكة العربية السعودية.

وفي تاريخ 1418/12/24 الموافق 1998/4/21 صدرت موافقة خادم الحرمين الشريفين بالإمر السامي الكريم وبموجب المرسوم الملكي رقم (م/35) لتأسيس (شركة الاتصالات السعودية)، باعتبارهاشركة مساهمة سعودية، للقيام بتقديم خدمات الاتصالات في المملكة العربية السعودية، حيث بدأت الشركة عملها بتوفير خدمات الاتصالات على نطاق المملكة بتاريخ 1419/1/6 الموافق 1998/5/2، ولفترة مبدئية قدرها (50) عاما من تاريخ صدور المرسوم الملكي، وهي قابلة للتمديد، حسبما تراه الجمعية العمومية، والشركة غير مسموح لها ببيع أسهمها إلى حين حصولها على الموافقة اللازمة.

وفي تاريخ 1419/3/5 الموافق 1998/6/29 حصلت شركة الاتصالات السعودية على سجلها التجاري رقم (101050269)، باعتبارها شركة مساهمة سعودية لتقوم بتوفير سلسلة من خدمات الاتصال تشمل خدمات الهاتف الجوال وخدمات الهاتف الثابت محلية وداخلية ودولية وخدمات التلكس والبرق ونقل البيانات والخطوط المؤجرة والهواتف العامة وخدمات الشبكة العامة والنداء اللاسلكي وخدمات الإنترنت، حيث اعتبرت شركة الاتصالات السعودية آنذاك الجهة الوحيدة في المملكة العربية السعودية التي تتولى تقدم خدمات الاتصالات للمواطنين وتنفيذ السياسات الحكومية.

وفي تاريخ 1423/7/2 الموافق 2002/9/9 صدر قرار مجلس الوزراء رقم (171)، القاضي ببيع جزء من الإسهم المملوكة لحكومة المملكة العربية السعودية بنسبة (30%) وعدد إجمالي يبلغ (90) مليون سهم، وذلكعلى النحو التالي:

- تخصيص (60) مليون سهم بنسبة (20%)للمواطنين السعوديين بصفتهم الشخصية.
- تخصيص (15) مليون سهم بنسبة (5%) لمصلحة معاشات التقاعد.
- تخصيص (15) مليون سهم بنسبة (5%) للمؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية.

وفي نهاية العام (2002) تم الإعداد لعملية الاكتتاب وفقاً لخطة محكمة وضعتها إدارة الشركة بالتعاون مع المصارف المحلية والجهات ذات العلاقة، أدت إلى انضباط كبير في إجراءات الاكتتاب، وتسهيل عملية تسجيل المساهمين من المواطنين، وتم إعداد وطباعة نشرة الاكتتاب التي توضح مركز الشركة المالي وهيكلها الإداري وأداءها التشغيلي وتقديراته الحالية وتوقعاته

المستقبلية، وتم توزيعه بشكل موسع، كما قامت شركة الاتصالات السعودية بتنفيذ حمله علاقات عامة واسعة تضمنت إرشادات للمواطنين الراغبين بالمساهمة وتقديم معلومات عن المركز المالي والإداء التشغيلي للشركة في صورة إعلانات إخبارية وتصريحات صحفية مكثفة، إضافة إلى ذلك قام فريق الإدارة العليا بالشركة بعقد ندوات بالغرف التجارية اجتمع خلالها برجال الإعمال ومنسوبي الغرف التجارية والصناعية بالمملكة، وقدم لهم عروضاً متكاملة عن الاكتتاب في أسهم الشركة، وقام الفريق بالرد على استفسارات الحضور كما تم تخصيص خط هاتفي مجاني للرد على استفسارات المواطنين الراغبين بالمساهمة.

وكانت نتيجة هذا الإعداد أن يتم عملية الاكتتاب بشكل مميز، وكان الإقبال كبيراً جداً من المواطنين، حيث حقق نجاحاً منقطع النظير كأكبر عملية اكتتاب في تاريخ المملكة العربية السعودية بهذه الفترة، والثاني على المستوى العالمي من حيث الحجم حيث بلغ المبلغ الذي تم اكتتاب به من قبل المساهمين خلال فترة الاكتتاب، ما يربو على ثلاثة أضعاف ونصف قيمة الإسهم المطروحة للاكتتاب بنسبة الإقبال (340%)، وهو نجاح باهر بكل المقاييس ويدل على ثقة كبيرة في الشركة وخططها الناجحة، خاصةً لإن الاكتتاب اقتصر على السعوديين فقط وبصفتهم الشخصية، وقد كانت القيمة الاسمية للسهم (50) ريالا، وسعر البيع للمكتتبين (170) ريال.

تحرير وتنظيم قطاع الاتصالات في المملكة العربية السعودية:

كان تاسيس شركة الاتصالات السعودية، خطوة أولى نحو تخصيص وتطوير قطاع الاتصالات وتحرير السوق، حيث كان تقديم خدمات الاتصالات في المملكة قبل تاسيسها، يتم عن طريق وزارة البرق والبريد والهاتف، وقد اقتضى هذا القرار عدة عوامل منها الدور المهم للاتصالات بصفة خاصة وقطاع المعلومات عموماً في التنمية الاقتصادية والاستثمارات

المستقبلية لتطوير البنى التحتية الرئيسة والنمو السكاني المتسارع والحاجة إلى إيجاد فرص وظيفية للشباب السعوديين والتركيز المتزايد على جذب رؤوس الإموال الوطنية والعالمية للاستثمار في قطاع الاتصالات، لذا فقد تضمن قانون تنظيم الاتصالات الصادر في (1997) الإهداف المحددة لتحرير السوق على النحو التالي:

- تنمية قطاع الاتصالات فيما يختص بالتغطية والبنى التحتية للشبكات، لتلبية الاحتياجات الاجتماعية والاقتصادية للمملكة.
- تشجيع الاستثمارات في قطاع الاتصالات وإيجاد بيئة تنافسية تقدم خدمات الاتصالات بإسعار مغرية.
- رفع الكفاءة الاقتصادية لقطاع الاتصالات ومشغل الاتصالات بصفة خاصة من خلال اقتصاد سوق يعمل بكل طاقته.
- تقليص الإسهام النشط للدوله (التمويل، التخطيط الاستراتيجي، والتشغيل) في قطاع الاتصالات.
- توسيع نطاق ملكية الإسهم والإسهام في تنمية سوق رأس المال المحلي.

وتهدف إستراتيجية الحكومة السعودية إلى تخصيص شركة الاتصالات خلال فترة من (3) إلى (5) سنوات من يارخ التأسيس، كما تضمنت الإستراتيجية أيضا إمكانية الاتفاق مع شريك إستراتيجي للإسراع بعملية بناء القدرات ونقل المعرفة للشركة، استعدادا لفتح السوق، وبالاستعانة باستشاريين متخصصين في الاتصالات والتخصيص.

ولكي يتم تنظيم هذا القطاع بهدف تقديم خدمات اتصالات متطورة وموثوق بها في جميع أنحاء المملكة من قبل الشركات التي يتم الترخيص لها وفق نظام الاتصالات، صدرت موافقة خادم الحرمين الشريفين بالإمر

السـامي رقم (12/2) وتاريخ 1422/3/12 وقـرار مجلـس الـوزراء رقم (74) وتاريخ 1422/3/5 الموافـق 2001/5/28 بإنشـاء وتأسيـس هيئة تنظيمية (هيئة الاتصالات السعودية) لتنظم قطاع الاتصالات في المملكة والموافقة على نظام الاتصالات.

وفي تاريخ 1424/2/28، صـدر المرسـوم الملكي الكـريم رقم (أ/2) القاضي بتغيير مسمى وزارة البرق والبريد والهاتف إلى وزارة الاتصالات وتقنيـة المعلومات ما يعكس مـدى الاهـتمام الـذي توليـه الـدولة لقطاع الاتصالات وتقنية المعلومات، وتحقيقا للأهـداف الطموحة بالتحـول إلى المجتمع المعلوماتي.

حيث تم في عـام (1425) الموافق لعـام (2004) الإعـلان عـن منح الرخصة الثانية لتشغيل الهاتف الجـوال لشركة اتحـاد اتصالات (موبايلي)، باعتبـار ذلـك أهم الخطـوات اللاحقـة لتحـرير سـوق الاتصـالات بالمملكة العربية السعودية (إدارة الاتصال الداخلي، 2006).

مشاريع الأعمال الإلكترونية في شركة الاتصالات السعودية:

بادرت شركـة الاتصالات السعودية في عـام (2005) بتطبيق عـددا من مشاريع الإعمـال الإلكترونية والـتي تمثل أهم التوجهات لـدى الإدارة العليا وهي كما يلي:

- **البوابة الإلكترونية الداخلية (الإنترانت) لموظفي الشركة (الرابط):**

تقدم البوابة الإلكترونية للعاملين في الشركـة العديد من الخدمات الإلكترونيـة المتكاملـه والـتي تخـدم الموظفين وهم في مكاتبهممثل طلبات الإجـازات، وطلبـات التعـريف، وطلبـات الانـتـداب، وطلبـات الـترجمـة، وطلـب تعديل المعلومات الشخصية للموظف والـذي يساعد عـلى تحديث قاعدة بيانات جميع العاملين في إدارة شؤون الموظفين بالشركة لتكون دقيقة

وصحيحة، كما يمكن للموظف في البوابة الإلكترونية الاستعلام عن إشعار الدفع الشهري للرواتب الشهرية والتي توفر معلومات إحصائية دقيقة عن نشاط الموظف، كما تعتبر البوابة الإلكترونية المرجع الإساسي لجميع العاملين في البحث عن المعلومة واستقصائها، وهي الوسيله الرئيسة أيضا لإيصال المعلومات الرسمية للموظفين وبث الإعلانات المبوبة لهم، ولمعرفة آرائهم واتجاهاتهم من خلال الإجابة على استبانات مصممة لذلك.

وتهدف إلى بناء ثقافة إلكترونية لدى الموظفين، لتمكينهم من التعامل مع التقنية الحديثة للوصول إلى المعلومات التي تهم الموظف بسرعة عالية والتعامل مع الخدمات الإلكترونية.

- **البوابة الإلكترونية الداخلية (الإنترانت) لحفظ الوثائق:**

وتهدف إلى إيجاد نظام لإدارة وحفظ الوثائق الإلكترونية والورقية في المكتبة الإلكترونية المركزية، حيث يمكن استرجاعها والتعامل معها بطريقة سهله وآمنة، وحسب الصلاحيات المعطاة دون الحاجة إلى تخزينها في أماكن كبيرة.

- **البوابة الإلكترونية الخارجية (الإكسترانت) لموردين الشركة:**

وتهدف إلى ربط عدة جهات تجارية أو موردين من خلال نظام المشتريات الإلكترونية لتنظيم وترتيب المعاملات التجارية الإلكترونية مع شركة الاتصالات السعودية بصورة آمنة (الغامدي، 2005).

- **البوابة الإلكترونية الخارجية (الإنترنت) لعملاء الشركة:**

قامت شركة الاتصالات السعودية بتطوير البنى الإساسية للتعاملات الإلكترونية لخدمة عملاء الشركة في جميع خدماتها التي تقدمها، وتم تدشين الموقع الإلكتروني للاتصالات السعودية على شبكة الإنترنت وعنوانه) www.stc.com(في العام (2000)، بهدف تسهيل عملية التواصل مع العملاء وتقديم الخدمات لهم.

وقد اقتصر الموقع عند تدشينه لإول مرة على تقديم معلومات عن الشركة وخدماتها المجتلفة، إضافةٍ لإخر أخبار الشركة دون تقاعل مع العميل، وفي يارخ (2003/4/20)تم تطوير الجدمات الإلية بالموقع، والتي بموجبها أصبح الموقع تفاعلياٍ مع العملاء وزوار الموقع، ولتصبح البوابة الإلكترونية (خدماتي) قناة بيع متكامله يجدم العميل، حيث يتيح الموقع للعميل التسجيل فيه، ليتم تقديم العديد من الجدمات للعميل وهو أمام شاشة الحاسب الإلي، سواء كان في منزله أو في أي مكان آخر، وبلغ عدد العملاء المسجلين في الموقع أكثر من (340) ألف عميل ويبلغ عدد زوار الموقع أكثر من (1.5) مليون زائر شهرياٍ، ويقدم موقع شركة الاتصالات السعودية الإلكتروني لعملاء وزوار الموقع أكثر من (80) خدمة الكترونية من أهمها ما يلي:

- خدمة عرض تفاصيل الفواتير وتقديم الاعتراضات عليها والاشتراك في بربامج قطاف.
- خدمة ياسيس ونقل الهاتف وتغيير خصائص الجدمات وتعديلبيابات العملاء.
- خدمة إرسال رسائل الجوال القصيرة من الموقع مباشرة (للعميل المسجل في الموقع حيث يتاح إرسال (25) رساله جوال مجانية كل أسبوع).
- خدمة الاطلاع على خريطة ومواقع وأرقام الاتصال بمكاتب خدمات العملاء المنتشرة في جميع أرجاء المملكة.
- خدمة استخدام دليل الهاتف الإلكتروني الموجود على الموقع.
- خدمة الاطلاع على آخر العروض والجدمات المقدمة للعملاء
- خدمة الاطلاع على تفاصيل الجدمات التي تقدمها وحدات الإعمال المجتلفة.

- خدمة الاطلاع على آخر أخبار شركة الاتصالات السعودية (وتهم بشكل خاص رجال الإعلام).
- خدمة الاطلاع على سعر سهم الاتصالات السعودية والتقارير المالية للشركة
- خدمة تقدم طلبات التوظيف للمواطنين الراغبين في الانضمام لفريق عمل الاتصالات السعودية.
- معلومات عن شروط المشتريات في الاتصالات السعودية للشركات الراغبة في التوريد.

تعد البوابة الالكترونية لشركة الاتصالات السعودية أكبر موقع الكتروني في المملكة من حيث عدد الزوار والخدمات الالكترونية، واحتلت المرتبة الأولى من بين المواقع الالكترونية لشركات الاتصالات في الشرق الأوسط (العماج، 2006).

ثانياً: الدراسات السابقة

قام الباحث بمحاوله لحصر الدراسات السابقة التي تتعلق بالموضوع محل البحث من عدد من مؤسسات التعلم العالي، ثم قام بتصنيفها حسب تسلسلها التاريخي، مبتديا بالإحدث منها إلى الإقدم، وقد كان اختيار الباحث للرسائل الحديثة، بسبب تناولها لإغلب الدراسات السابقة، ولإنها تناقش موضوعات لم تناقشها الدراسات القديمة، وصنعها طبقا لذلك إلى ثلاث محاور كما يلي:

1. دراسات تناولت استخدام التكنولوجيا الحديثة في الإدارة.
2. دراسات تناولت الحكومة الإلكترونية.
3. دراسات تناولت الإدارة الإلكترونية.

المحور الأول: دراسات تناولت استخدام التكنولوجيا الحديثة في الإدارة:

أجرى (حادي، 2005) دراسة بعنوان (نظم المعلومات الحاسوبية ودورها في أداء إدارة الحقوق بإمارة منطقة مكة المكرمة لمهامها)، وحدد مجتمع دراسته، بإنه جميع العاملين في إدارات الحقوق بديوان إمارة منطقة مكة المكرمة ومحافظتي جدة والطائف، وهدفت الدراسة إلى التعرف على أهم مميزات استخدام الحاسب الإلي في إدارة الحقوق، والتعرف على نظم المعلومات الحاسوبية المتوافرة بإمارة منطقة مكة المكرمة، والتعرف على استخدامات نظم المعلومات الحاسوبية في إدارة الحقوق، والتعرف على معوقات استخدام نظم المعلومات الحاسوبية في أداء إدارة الحقوق بإمارة منطقة مكة المكرمة، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، مستفيدا من الاستبانة، باعتبارها أداة لجمع البيابات من مجتمع الدراسة، وقد بلغ حجم عينة الدراسة (160) مفردة، وتوصل الباحث إلى عدة نتائج من أهمها:

1.أهم مـزايا استخدام الحاسب الالي أنه يسهل عملية خدمة المراجعين بالمرتبة الاولى بمتوسط حسـابي (4.66)، وأنـه يساعد في سرعة إنجـاز العمل بالشكل المطلوب في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (4.50).

2.أهم نظم المعلومات الحاسوبية المتوافرة بالإمـارة نظام الاتصـالات الإداريـة في المرتبة الإولى بنسبة (96.9%)، يليها نظام الإرشفة الالي بنسبة (85.6%).

3.أهم استخدامات الحاسب الالي كانـت في الاستعلام عن المعاملات بالمرتبة الإولى بمتوسط حسـابي (4.73)، يليها توزيع العمل في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (4.63).

4.أهم المعوقات هو عـدم وجـود حوافز مادية للعاملين بالمرتبة الإولى بمتـوسـط حسـابي (4.30)، يليها انخـفـاض مستوى التدريب بالمرتبة الثانية بمتوسط حسابي (4.23).

5.أهم الحـلـول المقـترحـة هـو إعـطـاء المـوظـفـين دورات عـلى استخدام الـنـظام بالمـرتـبـة الإولى بمـتـوسـط حـسـابي (4.68)، يليها اطـلاع الموظفين على ما يستجد من أنظمة حديثة بالمرتبة الثانية بمتوسط حسابي (4.66).

أجرى (آل الشيخ، 2005) دراسة بعنوان (استخدامات الحاسب الآلي في أداء المهام الأمنية)، وحدد مجتمع دراسته، بإنه جميع العاملين العسكريين في أقسام الـشرطة بمنطقة الـرياض، وهدفت الـدراسـة إلى التعرف على مـدى استخدام العاملين بإقسام الشرطة في مدينة الـرياض للحاسب الإلي، وكذلك التعرف عـلى أنـواع الحـاسـبـات الإلـيـة والتقنيات الـتي يستخدمها العاملون بإقسـام الـشرطة في مدينة الـرياض، والـتـعـرف على أهم المـشكلات الـتي تقف حائلاً

دون أداء الحاسب الالي لدوره في ترشيد القرار الإداري بإقسام الشرطة في مدينة الرياض، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، مستفيدا من الاستبانة، باعتبارها أداة لجمع البيابات من مجتمع الدراسة، وقد بلغ حجم عينة الدراسة (307) مفردة، وتوصل الباحث إلى عدة نتائج من أهمها:

1. يستخدم العاملون بإقسام الشرطة في مدينة الرياض الحاسب الالي في طباعة وحفظ الخطابات والتقارير في المرتبة الاولى بمتوسط حسابي (4.28)، وفي المرتبة الثانية يستخدم الحاسب الالي في نسخ القضايا بمتوسط حسابي (3.81)، وفهرسة الخطابات يإلي في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (3.03).

2. أكثر البرمجيات والتطبيقات الحاسوبية التي يستخدمها العاملون بإقسام الشرطة في مدينة الرياض هي برامج مايكروسوفت وورد، وإكسل، وبور بوينت.

3. يتمثل استخدام الضباط العاملين بإقسام الشرطة في مدينة الرياض لتقنيات الحاسب الالي في البريد الإلكتروني بمتوسط حسابي (2.13)، وتقنيات عرض البيابات الحاسوبية (Data Show) بمتوسط حسابي (2.05)، و شبكة المعلومات العالمية (الإنترنت) بمتوسط حسابي (2.0)، ومؤتمرات الفيديو (Video Conference) بمتوسط حسابي (1.87).

4. المعوقات التي تقف حائلاً دون أداء الحاسب الالي لدوره في أقسام الشرطة بمدينة الرياض هي عدم وجود شبكة محلية حاسوبية تربط أقسام الشرطة وكان بمتوسط حسابي (4.12)، يليها عدم تدريب العاملين بإقسام الشرطة على استخدام الحاسب الالي بالشكل المناسب وكان بمتوسط (4.03).

أجرى (السدرة، 2004) دراسة بعنوان (دور الحاسب الآلي وتطبيقاته في الأجهزة الأمنية)، وحدد مجتمع دراسته، بانه جميع الضباط العاملين العسكريين في أقسام الشرطة بمنطقة الرياض، وهدفت الدراسة إلى التعرف على مدى استخدام الضباط العاملين بإقسام الشرطة في مدينة الرياض للحاسب الالي، وكذلك التعرف على أنواع الحاسبات الالية والتقنيات التي يستخدمها الضباط العاملون بإقسام الشرطة في مدينة الرياض، والتعرف على أهم المشكلات اليى تقف حائلاً دون أداء الحاسب الالي لدوره في ترشيد القرار الإداري بإقسام الشرطة في مدينة الرياض، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، مستفيدا من الاستبانة، باعتبارها أداة لجمع البيانات من مجتمع الدراسة، وقد بلغ حجم عينة الدراسة (236) مفردة، وتوصل الباحث إلى عدة نتائج من أهمها:

1. يستخدم الضباط العاملون بإقسام الشرطة في مدينة الرياض الحاسب الالي في طباعة الجطابات والتعامتم في المرتبة الإولى بمتوسط حسابي (4.36)، وفي المرتبة الثانية حفظ الجطابات والتعامتم بمتوسط حسابي (3.56).
2. أكثر البرمجيات والتطبيقات الحاسوبية التي يستخدمها الضباط العاملون بإقسام الشرطة في مدينة الرياض في المرتبة الاولى هوبرنامج مايكروسوفت ووردبمتوسط حسابي (3.43)، وثانياً برنامجمايكروسوفت إكسل بمتوسط حسابي (2.62).
3. يتمثل استخدام العاملين بإقسام الشرطة في مدينة الرياض لتقنيات الحاسب الالي، بالمرتبة الاولى تقنية الشبكة المحلية بمتوسط حسابي (2.51)، وكذلك شبكة المعلومات العالمية (الإنترنت) بمتوسط حسابي (2.04)، وتقنيات عرض البيانات الحاسوبية (Data Show) بمتوسط حسابي (1.98)، ومؤتمرات الفيديو

(Video Conference) بمتوسط حسابي (1.85)، والبريد الإلكتروني بمتوسط حسابي (1.08).

4. المعوقات التي تقف حائلاً دون أداء الحاسب الالي لدوره في أقسام الشرطة بمدينة الرياض في المرتبة الاولى هي عدم تدريب الضباط العاملين باقسام الشرطة على استخدام الحاسب الالي بالشكل المناسب، حيث كان بمتوسط (4.05)، يليها عدم وجود شبكة محلية حاسوبية داخل قسم الشرطة وكان بمتوسط حسابي (3.98).

أجرى (الشثري، 2003) دراسة بعنوان (التوظيف الاداري للبريد الالكتروني في الأجهزة الأمنية)، وحدد مجتمع دراسته، بإنه جميع العاملين في إدارات الحاسب الالي بقطاعات وزارة الداخلية بمدينة الرياض، وهدفت الدراسة إلى كشف أبرز مجالات التوظيف الإداري للبريد الإلكتروني في الإجهزة الإمنية، والتعرف على أهم المشكلات التي تعوق عملية التوظيف الإداري للبريد الإلكتروني في الإجهزة الإمنية، والتعرف على المقترحات والتوصيات اللازمة لمعالجة مشكلات التوظيف الإداري للبريد الإلكتروني في الإجهزة الإمنية، وكشف العلاقة بين المتغيرات الشخصية ومدى الاهتمام بالتوظيف الإداري للبريد الإلكتروني، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، مستفيدا من الاستبانة، باعتبارها أداة لجمع البيانات من مجتمع الدراسة، وقد بلغ حجم عينة الدراسة (140) مفردة، وتوصل الباحث إلى عدة نتائج من أهمها:

1. ندرة مجال توظيف البريد الإلكتروني إداريا في الإجهزة الإمنية، حيث إن نسبة (63.3%) لا يستخدمون البريد الإلكتروني، سواء في مجال العمل أو للاستخدام الشخصي.

2.اقتصار معظم استخدامات البريد الإلكتروني على الدوافع الشخصية للعاملين في إدارات الحاسب الالي.

3.قليه اهتمام ودعم القيادات الامنية لاستخدام البريد الإلكتروني في مجال العمل الامني.

4.ضعف استخدام المعلومات الواردة في البريد الإلكتروني في مجال اتخاذ القرارات في الاجهزة الامنية.

5.ضعف برامج الحماية للبريد الإلكتروني والتعرض للإساءة من الاخرين سواءً بالفيروسات أو غيرها يعتبر أكبر عائق للتوظيف الإداري للبريد الإلكتروني في الاجهزة الامنية، بمتوسط حسابي (4.74).

6.اتفاق غالبية المبحوثين على أهمية توظيف البريد الإلكتروني في دعم نظم المعلومات بالاجهزة الامنية، بمتوسط حسابي (4.43).

7.إن من أبرز إيجابيات التوظيف الإداري للبريد الإلكتروني في الاجهزة دعم قنوات الاتصال في الاجهزة لتفعيل التواصل بين الوحدات الإدارية والعاملين في الجهاز الواحد، بمتوسط حسابي (3.96)، والتواصل مع الاجهزة الاخرى مهما تباعدت المسافة بينها، بمتوسط حسابي (3.94).

8.إن استخدام البريد الإلكتروني يسهم في رفع مستوى أداء العاملين، بمتوسط حسابي (3.94)، كما أنه يساعد على سرعة إنجاز العمل، بمتوسط حسابي (3.79)، وإدارة الحوار والنقاش بين جماعات العمل لحل مشكلات، بمتوسط حسابي (3.74).

أجرى (الخيبري، 2003) دراسة بعنوان (دور التقنية الحديثة في تطوير الاتصالات الإدارية بالأجهزة الأمنية)، وحدد مجتمع دراسته، بإنه جميع العاملين (عسكريين، ومدنيين) بإدارات الاتصالات الإدارية بالإجهزة الإمنية بوزارة الداخلية بالمملكة العربية السعودية، وهدفت الدراسة إلى التعرف على مدى توفر التقنيات الحديثة، ومدى فعاليتها، ومدى استخدامها في مجال أعمال الاتصالات الإدارية، والكشف عن المعوقات التي يحول دون استخدام هذه التقنيات في مجال أعمال الاتصالات الإدارية، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي بإسلوب المسح الاجتماعي، مستفيدا من الاستبانة، بوصفها أداة لجمع البيانات من مجتمع الدراسة، وقد بلغ حجم عينة الدراسة (162) مفردة، وتوصل الباحث إلى عدة نتائج من أهمها:

1. توفر وسائل التقنية الحديثة بإدارات الاتصالات الإدارية بالإجهزة الإمنية بنسب متفاوتة، حيث كان الحاسب الالي متوفرًا بنسبة (86.4 %)، والهاتف بنسبة (92 %)، وتطبيقات الاتصالات الإدارية بنسبة (71.4%)، بينما توفر الفاكس بنسبة (69.8 %)، أما أجهزة الإرسال والاستقبال اللاسلكية، فقد توفرت بنسبة (5.6 %)، والتلكس بنسبة (13.6 %)، والبريد الإلكتروني بنسبة (0 %).

2. اتضح الاستخدام المتفاوت لوسائل التقنية الحديثة في أعمال إدارات الاتصالات الإدارية بالإجهزة الإمنية بوزارة الداخلية، حيث إن الاستخدام الدائم للحاسب الالي بلغ نسبة (87.9 %)، يليه في الاستخدام تطبيقات الاتصالات الإدارية التي كانت نسبة استخدامها بشكل دائم (86.5 %)، ويإتي الاستخدام الدائم للهاتف بنسبة (64.6 %)، ثم الفاكس في الاستخدام دايما بنسبة (38.7 %).

3. يؤكد جميع العاملين في إدارات الاتصالات الإدارية على يأثير استخدام التقنية الحديثة على فعالية كل من (الإنتاجية، ويحسن بيئة العمل، ويحسين أساليب الاتصالات في الإدارة، وتوظيف وتطوير القوى العامله، وإيجاذ القرارات).

4. أكثر المعوقات التي يحد من استخدام وسائل التقنية الحديثة والاستفادة منها بإدارات الاتصالات الإدارية (عدم توافرها بالقدر الكافي من قبل الجهات المعنية، وحاجة وسائل التقنية الحديثة إلى صيانة دورية، واحتياج الإفراد إلى دورات تدريبية لاستخدام وسائل التقنية الحديثة).

5. أقل المعوقات التي يحد من استخدام وسائل التقنية الحديثة والاستفادة منها بإدارات الاتصالات الإدارية (انقطاع التيار الكهربائي أو الهاتف المركزي، واقتناع بعض الإفراد بعدم الحاجة لاستعمالها، والجوف من المساءله في حال تعطلها).

المحور الثاني: دراسات تناولت الحكومة الإلكترونية:

أجرت (آل رشيد، 2006)، دراسة بعنوان (إمكانية تطبيق الحكومة الإلكترونية في القسم النسائي بإدارة الرخص الطبية والشؤون الصيدلية بمنطقة الرياض)، وحددت مجتمع الدراسة بإنه يتمثل في مشرفة وموظفات القسم النسائي بإدارة الرخص الطبية والشؤون الصيدلية بمنطقة الرياض، وهدفت الدراسة إلى يحديد مدى وضوح مفهوم الحكومة الإلكترونية لدى موظفات إدارة الرخص الطبية والشؤون الصيدلية في منطقة الرياض، ومدى رغبتهن في تطبيق الحكومة الإلكترونية، ومدى توفر المتطلبات التقنية والفنية اللازمة لتطبيق الحكومة الإلكترونية في إدارة الرخص الطبية والشؤون الصيدلية بمنطقة الرياض، والمعوقات التي يحول دون تطبيقها، وقد استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي بإسلوبه المسحي، معتمدة على الاستبانة، باعتبارها أداة للدراسة،

وبلغ حجم عينة الدراسة (55) مفردة وهي عبارة عن جميع مفردات مجتمع الدراسة، وقد توصلت الباحثةإلى عدد من النتائج، من أهمها:

1. وجود وعي وإدراك بدرجة كافية لمفاهيم الحكومة الإلكترونية لدى مفردات الدراسة، حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.9).
2. هناك رغبة في تطبيق الحكومة الإلكترونية من قبل مفردات الدراسة، حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.5).
3. هناك تفاوت في القدرات الفنية والتقنية المتوفرة في إدارة الرخص الطبية والشؤون الصيدلية بمنطقة الرياض، والذي يكفل إمكانية تطبيق الحكومة الإلكترونية.
4. يأتي أهم المعوقات التي تؤثر على تطبيق الإدارة الإلكترونية بإدارة الرخص الطبية والشؤون الصيدلية بمنطقة الرياض في المرتبة الأولى ممثله في المعوقات التنظيمية وأقلها المعوقات الفنية.

أجرى (درويش، 2005)، دراسة بعنوان (تطبيقات الحكومة الالكترونية)،
وحدد مجتمع دراسته، بانه كافة العاملين بجميع الإقسام والفروع التابعة لإدارة الجنسية والإقامة بدبي، وعلى مجتلف المستويات القيادية والإدارية والفنية ومن الجنسين، وهدفت الدراسة إلى التعرف على مجالات تطبيقات الحكومة الإلكترونية في إدارة الجنسية والإقامة بدبي، والتعرف على المعوقات التي تعترض تطبيقات الحكومة الإلكترونية في إدارة الجنسية والإقامة بدبي وعلى رؤية العنصر البشري لإمكانية التطوير مستقبلاً، والتعرف على البيئة الإدارية والتنظيمية لتطبيقات الحكومة الإلكترونية في إدارة الجنسية والإقامة بدبي، والتعرف على جهود تنمية وتطوير العنصر البشري لتلاءم تطبيقات الحكومة الالكترونية في إدارة الجنسية والإقامة بدبي، والتعرف على النتائج الإيجابية المترتبة على تطبيق الحكومة الإلكترونية بإدارة الجنسية والإقامة

بـدبي، والتعرف على وجهـات نظر المبحوثين حـول جـودة تطبيقات الحكومة الإلكترونية وفقًا لاختلاف خلفياتهم الشخصية الوظيفية (القسم، والرتبة، والجنـس، والجنسية، والعمر، والمستوى التعليمي، واللغة، وعـدد سنوات الخدمـة، والمهـارات الـتي تشمل استخدام الحاسـب، والـبرامج التدريبية الـتي حصل عليها، ودرجـة مهـارة المبحوث للتعامل مع الجوانـب المختلفـة، ثم درجـة إلمامه بالمفاهيم المتعلقة بالحكومة الإلكترونية)، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، مستفيدا من الاستبانة بوصفها أداة لجمع البيانات، وقد بلغ حجم عينة الدراسة (300) مفردة، وتوصل الباحث إلى عدة نتائج من أهمها:

1. أكـد المبحوثون، وبصورة قاطعة على وجـود كافـة التطبيقات التسعة الـواردة بالاستبـانـة كمجالات لتطبيقات الحكومة الإلكترونيـة في إدارة الجنسية والإقـامـة بـدبي، وهي (تـوفـر برامج الإدارة الافـتراضيـة (On - line) لتسهيـل إجـــراءات وخـدمـات المستفيـدين مـن الإدارة، و تـوفـر بمـاذج طلبـات الخدمـات والإجـــراءات (E - form)، وتوفر خدمة الـرد على استفسارات الجمهور عـبر الـبريـد الإلـكـتروني (E - mail)، وتـوفـر خدمة استفسار الهـاتفي (Fax)، وتـوفـر خـدمـة الـبوابـة الإلكترونيـة (E - gate) لـكل المسـافـرين عـبر مـطـار دبي الـدولي لتسهيل الـدخـول والخـروج من بـوابات العـبور، وتـوفر إمكانية تسديد الـرسـوم والمخـالـفـات، وإمكانية تـقـديم طلبات الخـدمـات العامة إلكترونيا، وتوفر خدمة إذن دخـول الضيف المميز DG، وتوفر خدمة العملاء (الـرد على مكالمات المستفيدين، تزويـد المستفيدين بكافة المعلومات، متابعة وتنظيم الجديد من القوانين اليتي تتعلق بالمستفيدين، متابعة وحل مشاكل المستفيدين.....))، وبلغ دليل التأكيد العام حول هذه المجـالات قيمة كبيرة بلغت (89.25 %) وهم بذلك يؤكدون بشدة على وجود تلك التطبيقات.

2.أكـد المبحوثون على وجـود معوقات تواجه التطبيق بنسبة (62.53 %)، حيث إن أكـثر المعـوقات بإثـيرًا عـلى سـير العمل في الحكومة الإلـكترونـيـة يتمثل في المـعـوقـات التشريعية يليها المعوقات الثقافية، ثم المعـوقات الفنية ثم المـعـوقات الإداريـــة، وأخـيرًا المعوقات الخاصة بالموارد.

3.إن هناك موافقة من قبل المبحوثين بنسبة (76.31%) على المستوى المحقق من قبل الإدارة في مجال التنمية البشرية، وكانـت موافقة المبحوثين أكـثر على المجموعة المتعلقة بالتدريب، ثم الكفاءة، ثم التحفيز، ثم التخطيط، وأخيرًا التواصل مع الموارد البشرية.

4.إن هناك موافقة مـن قبل المبحوثين بنسبة (84.4%) عـلى أهمية المقترحات، حيث إنهـم قد أولـو أهمية كبيرة لمجموعة المقترحات الفنية في المقام الإول، يليها المقترحات الثقافية، ثم المقترحات المتعلقة بتطوير المـوارد، سواء أكانت بشرية أم مادية، وفي الترتيب الإخير جاءت أهمية المقترحات الإدارية.

أجرى (أبومغايض، 1424) دراسة بعنوان (الحكومة الإلكترونية في المؤسسات العامة للمملكة العربية السعودية)، وحدد مجتمع دراسته، بإنه العاملون بتقنيات المعلومات في المؤسسات العامة بمدينة الـرياض، وهدفت الدراسة إلى التعرف على مدى توفر المتطلبات البشرية والتقنية والإداريـة اللازمة لتطبيق الحكومة الإلكترونية في المؤسسات العامة بالمملكة العربية السعودية، وقـد استخدم الباحث المنهج الوصفي بإسلوبه المسحي، معتمدٍا على الاستبانة بوصفها أداة للـدراسة، وبلغ حجم عينة الـدراسـة (384) مـفـردة، وقـد توصل الباحث إلى نتائج من أهمها:

1.إن الوعي بجوانب الحكومة الإلكترونية يقع في المستوى المتوسط.

2.توفر الإمكابات التقنية والفنية المناسبة لتطبيقات الحكومة الإلكترونية لدى المؤسسات محل الدراسة، وكذلك توفر متخصصي الصيانة لتلك الإمكابات لديها بالقدر الكافي للتحول بجو العمل الإلكتروني.

3.إن المؤسسات العامة تعاني من قصور في الجوانب الإدارية التالية (الهياكل التنظيمية، والعمليات والإجراءات، والإنظمة واللوائح، والتخطيط المستقبلي لتطبيقات الحكومة الإلكترونية)، بحيث لا تماشى بوصفها الحالي مع ما تفرضه الحكومة الإلكترونية من متطلبات، وبالتالي فهي يحتاج إلى يحديث ملائم لبيئة العمل الإلكتروني المستقبلي.

أجرى (الشريف، 2003) دراسة بعنوان (الحكومة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية)، وحدد مجتمع دراسته، بانه العاملون في مجال الحاسب الالي في الإجهزة الحكومية المركزية في مدينة الرياض، وهدفت الدراسة إلى التعرف على مدى وضوح مفهوم الحكومة الإلكترونية لدى موظفي الإجهزة الحكومية المركزية، ومدى توفر متطلبات تطبيها والمعوقات التي تعترضها، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي بإسلوب المسح الاجتماعي، معتمداً على الاستبانة بوصفها أداة للدراسة، وبلغ حجم عينة الدراسة (400) مفردة، وقد توصل الباحث إلى عدد من النتائج من أهمها:

1.هناك توازن في اتجاهات الإفراد بجو توافر، أو عدم توافر المتطلبات اللازمة لتطبيق الحكومة الإلكترونية.

2.يتم تطبيق مرحله الوجود للحكومة الإلكترونية بدرجة متوسطة، بينما تطبق مرحله التعامل بدرجة قليله، وتطبق مرحله التبادل بدرجة قليله جداً، أما مرحله التكامل، فلا يتم تطبيقها.

3.ضعف الوعي الاجتماعي بمفاهيم وتطبيقات الحكومية الإلكترونية يعتبر من معوقات التطبيق.

4.اعتماد التخاطب على شبكة الإنترنت باللغة الإنجليزية يعتبر من معوقات التطبيق.

أجرى (قاسم، 2003)، دراسة بعنوان (التحديات الأمنية للحكومة الإلكترونية)، وحدد مجتمع دراسته، بانه العاملون في وحدة الخدمات الإلكترونية في حكومة دبي الإلكترونية وبلدية دبي بمدينة دبي في دوله الإمارات العربية المتحدة، وهدفت الدراسة إلى التعرف على التحديات الامنية التي تتعرض لها الحكومة الإلكترونية والإجراءات الوقائية لمواجهة الإخطار المحتمله على الحكومة الإلكترونية، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي بإسلوبه المسحي، معتمداً على الاستبانة باعتبارها أداة للدراسة، وقد بلغ حجم عينة الدراسة (121) مفردة، وتوصل الباحث إلى عدد من النتائج، من أهمها:

1.أهم الإخطار على الحكومة الإلكترونية والناتجة عن العتاد: الهجوم على مراكز المعلومات وتدميرها، حيث بلغت نسبة المجيبين بموافق (91.7 %) يليها التعدي على الشبكات وتخريبها، حيث بلغت نسبة المجيبين بموافق (87.6 %).

2.أهم الإخطار على الحكومة الإلكترونية والناتجة عن البرمجيات: استخدام البرامج بهدف التجسس والتخريب، حيث بلغت نسبة المجيبين بموافق (88.4%)، يليها خطر تعديل وتغيير وإتلاف المعلومات والبيانات، حيث بلغت نسبة المجيبين بموافق (85.1%).

3.أهم الإخطار على الحكومة الإلكترونية والناتجة عن المستخدمين: عدم تدريب المستخدمين على البرامج المتداوله، حيث بلغت نسبة

المجيبين بموافق (81.8 %)، يليها عدم معرفتهم لإساسيات نظم أمن المعلومات، حيث بلغت نسبة المجيبين بموافق (76.9%)، ثم التهاون في الحفاظ على كلمات المرور، حيث بلغت نسبة المجيبين بموافق (75.2 %)، ثم عدم توفر الكفاءة العلمية للمستخدمين، حيث بلغت نسبة المجيبين بموافق (67.8 %).

4. أهم الإخطار على الحكومة الإلكترونية والناجمة عن المبرمجين: الاستعانة بخبراء أجانب، حيث بلغت نسبة المجيبين بموافق (64.5 %)، واستخدام برامج غير قابليه للتطوير، حيث بلغت نسبة المجيبين بموافق (60.3 %)، وقليه مهارة المبرمجين الحاليين، حيث بلغت نسبة المجيبين بموافق (58.7 %).

5. إن أهم الإجراءات اللازمة لمواجهة الإخطار والتهديدات المحتمليه ضد شبكات ومراكز المعلومات في الحكومة الإلكترونية هي تغيير كلمات السر بشكل دوري، حيث بلغت نسبة المجيبين بموافق (95.0%)، تثبيت برامج مضادة للفيروسات والكشف عن التنصت، حيث بلغت نسبة المجيبين بموافق (90.1 %) ثم إيجاد برامج دفاعية ترفض أية برامج غريبة عن النظام، حيث بلغت نسبة المجيبين بموافق (89.3)، ثم عمل النسخ الاحتياطي بانتظام، حيث بلغت نسبة المجيبين بموافق (88.4 %).

6. إن أهم أساليب حماية الحكومة الإلكترونية هي وجود خطة طوارئ لاستعادة ما تم فقدانه من معلومات، حيث بلغت نسبة المجيبين بموافق (96.7%) عقد دورات تدريب لمواجهة هذه الإخطار، حيث بلغت نسبة المجيبين بموافق (96.7 %) يليها وضع برامج جاهزة لحماية المعلومات، حيث بلغت نسبة المجيبين بموافق (94.2 %).

المحور الثالث: دراسات تناولت الإدارة الإلكترونية:

أجرى (القحطاني، 2006)، دراسة بعنوان (مجالات ومتطلبات ومعوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في السجون)، وحدد مجتمع دراسته، بإنه جميع الضباط العاملين في أقسام وإدارات المديرية العامة للجوازات بمدينة الرياض من مختلف المستويات القيادية والإدارية والفنية، وهدفت الدراسة إلى التعرف على مدى إدراك القيادات العامليه لاهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية في السجون السعودية والتعرف على مجالات توظيفها ومتطلبات ومعوقات ذلك التطبيق وسبل مواجهة المعوقات التي قد يحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية في السجون السعودية، كما تهدف كذلك إلى كشف دلالي الفروق بين وجهات نظر المبحوثين بجو مجالات ومتطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في السجون السعودية طبقاً لمتغيراتهم الشخصية والوظيفية (العمر، والرتبة أو المرتبة، المستوى الوظيفي، المستوى التعليمي، عدد سنوات الخدمة في السجون)، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، مستفيدا من الاستبانة بوصفها أداة لجمع البيانات، وقد بلغ حجم عينة الدراسة (223) مفردة، وتوصل الباحث إلى عدة نتائج من أهمها:

1. إن أفراد الدراسة مدركون يماماً لإهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية بالسجون السعودية، حيث أنها تسهم بدرجة عالية في يحقيق الإيجابيات الإدارية للسجون بمتوسط حسابي (3.75) وإن أهم الإيجابيات التي تسهم الإدارة الإلكترونية في يحقيها بدرجة عالية من وجهة نظر أفراد الدراسة بحسب ترتيبها تنازلياً من الإهم إلى الإقل أهمية (سرعة الرجوع للبيانات والمعلومات السابقة بمتوسط حسابي (2.97)، وتوفير الكثير من الوقت للعاملين بمتوسط حسابي (2.92)، وتساعد في الحصول علي البيانات والمعلومات المتعلقة بالعمل في أي وقت ومن أي

مكان بمتوسط حسابي (2.92)، وزيادة كفاءة العمل الإداري بمتوسط حسابي (2.90)، وزيادة ارتباط الإدارات الفرعية بالمديرية العامة للسجون بمتوسط حسابي (2.90)).

2. إن أفراد الدراسة يرون أن هناك إمكانية عالية لتوظيف الإدارة الإلكترونية في المجالات الوظيفية في السجون السعودية، حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.70) وذلك أن أهم المجالات التي يرى أفراد الدراسة إمكانية توظيف الإدارة الإلكترونية فيها بدرجة عالية بحسب ترتيبها تنازلياً من الاهم إلى الاقل أهمية هي (ربط إدارات ووحدات السجون إلكترونياً مع بعضها البعض بمتوسط حسابي (2.90)، وتوفير المعلومات الإحصائية لإدارة السجن على مدار الساعة بمتوسط حسابي (2.89)، ومراقبة المخزون (مراقبة، وتسجيل، وحصر عهد) بمتوسط حسابي (2.84)، وأعمال الميزانية (إعداد، وحصر، وارتباط) بمتوسط حسابي (2.84)، والاعمال المالية (محاسبة، تدقيق، صرف) بمتوسط حسابي (2.81)).

3. إن أفراد الدراسة موافقون بشدة على ضرورة توفير متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية بالسجون السعودية، حيث بلغ المتوسط الحسابي لموافقتهم (2.85)، إذ أهم متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في السجون التي وافق أفراد الدراسة بشدة على ضرورة توفيرها بحسب ترتيبها تنازلياً من الاهم إلى الاقل أهمية هي (تحقيق الربط الإلكتروني بين المديرية العامة للسجون وكافة فروعها بمتوسط حسابي (2.97)، وتوفير نظام أمني لحماية بيانات ومعلومات المستفيد في كافة تعاملاته الإلكترونية بمتوسط حسابي (2.94)، وتعلم وتدريب الكوادر البشرية

بمتوسط حسابي (2.94)، وتوفير حاسبات آلية تناسب تطبيقات الإدارة الإلكترونية بمتوسط حسابي (2.94)، ووجود الفنيين المتخصصين لمعالجة المشكلات والإعطال بمتوسط حسابي (2.92)).

4. إن أفراد الدراسة يرون أن هناك معوقات يحد من تطبيق الإدارة الإلكترونية بالسجون السعودية بمتوسط حسابي (2.43)، حيث إن أهم المعوقات اليي يرى أفراد الدراسة أنها يحد بشدة من تطبيق الإدارة الإلكترونية بالسجون السعودية هي ثلاثة عشر معوقاً أبرزها بحسب ترتيبها تنازلياً من الاهم إلى الإقل أهمية هي (نقص الإمكانيات الفنية (الإجهزة، والبرامج، والتقنيات، ...) بمتوسط حسابي (2.71)، وضعف الدعم المالي بمتوسط حسابي (2.63)، ونقص الكوادر البشرية المتخصصة بمتوسط حسابي (2.61)، ونقص الدورات التدريبية والندوات والمؤتمرات في مجال الحاسب الالي والإنترنت واستخداماته بمتوسط حسابي (2.58)، والنقص في الخبرات ومهارات التعامل مع خدمات شبكة الإنترنت بمتوسط حسابي (2.58)).

5. إن أقل المعوقات التي يرى أفراد الدراسة أنها يحد إلى حد ما من تطبيق الإدارة الإلكترونية بالسجون السعودية، هي سبعة معوقات أبرزها بحسب ترتيبها تصاعدياً من الإقل أهمية إلى الإهم هي (مقاومة العاملين للتغيير لاعتقادهم أنه ربما يهدد مراكزهم بمتوسط حسابي (2.06)، وصعوبة تعديل وتبسيط واختصار الإجراءات الإدارية لكي تتواءم مع تطبيق الإدارة الإلكترونية بمتوسط حسابي (2.81)، وعدم اقتناع بعض الرؤساء بجدوى الإدارة الإلكترونية بمتوسط حسابي (2.21)،

ووجــود اتجـاهـات سلبية لـدى بعض الـعـامـلـين وأن سلبيات العمل الإلـكـتروني أكـثر من إيجابياته بمتوسط حسابي (2.26)، واخـتـلاف الإجــراءات الإداريــة داخـل أفـرع السجون السعودية بمتوسط حسابي (2.30)).

6.إن أفـراد الدراسة يؤيدون بشدة السبل الـتي تحد من تأثـير معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية بالسجون السعودية بمتوسط حسابي (2.89)، حيث إن أهم السبل الــتي تحـد مـن تأثــير معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في السجون السعودية والـتي يؤيدها أفـراد الـدراسـة بشدة بحسب ترتيبها تنازليا من الاهم إلى الاقل أهمية هي (تـوفـير التقنية الجيـدة والحديثة (برامج، وأجهـزة، ...) بمتوسط حـسـابي (2.95)، واستقطاب الخـبراء والمتخصصين في علوم وهندسة الحاسب الالي للإسهام في نجاح مشروعات تطبيق الإدارة الإلكترونية بمتوسط حسابي (2.95)، وإلحـاق العاملين بالـدورات والـنـدوات وورش العمل المتخصصة في مجـال تطبيق الإدارة الإلـكـترونـيـة بمتوسط حـسـابي (2.94)، وتـوفـير الميزانية الكافية لتطبيق الإدارة الإلـكـترونـيـة بمتوسط حـسـابي (2.93)، ودعم الإدارة العليا لسياسة تطبيق الإدارة الإلكترونية بمتوسط حسابي (2.93)).

7. عـدم وجـود فـروق ذات دلاله إحصائية عند مستوى دلاله (0.05) في آراء أفـراد الـدراسـة حـول إدراك أهمية ومجـالات ومتطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في السجون السعودية ومعوقات ذلك وسبل الحـد من أثر تلك المعوقات يمكن أن تعزى إلى اختلاف متغيراتهم الشخصية والوظيفية التالية (العمر، والرتبة أو المرتبة، والمستوى الوظيفي، والمستوى التعليمي، وعـدد سنوات الخدمة في السجون).

أجرى (الضايع، 2006)، دراسة بعنوان (مدى إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في المديرية العامة للجوازات بمدينة الرياض)، وحدد مجتمع دراسته، بانه جميع الضباط العاملين في أقسام وإدارات المديرية العامة للجوازات بمدينة الرياض من مختلف المستويات القيادية والإدارية والفنية، وهدفت الدراسة إلى معرفة أهم المزايا التي تترتب على تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمديرية العامة للجوازات، وتحديد مدى وعي العاملين بخصائص الإدارة الإلكترونية، ومعرفة أهم المبررات التي تستدعي التحول إلى العمل بالإدارة الإلكترونية في المديرية العامة للجوازات، وكشف أبرز المعوقات التي تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية، وتحديد أهم المقترحات الكفيلة بتسهيل تطبيق الإدارة الإلكترونية في المديرية العامة للجوازات بمدينة الرياض، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، مستفيدا من الاستبانة بوصفها أداة لجمع البيانات، وقد بلغ حجم عينة الدراسة (242) مفردة، وتوصل الباحث إلى عدة نتائج من أهمها:

1. إن المزايا التي يحققها تطبيق الإدارة الإلكترونية في المديرية العامة للجوازات ذات أهمية عالية بمتوسط حسابي (3.15)، وأهم تلك المزايا (سهوله تبادل المعلومات بين إدارات الجوازات والمستفيدين بمتوسط حسابي (3.44)، وتوفير الوقت بمتوسط حسابي (3.39)، وشعور المستفيدين بتحقيق مساواة بينهم في تلقي الخدمات بمتوسط حسابي (3.35)).
2. إن وعي الضباط في المديرية العامة للجوازات بخصائص الإدارة الإلكترونية مستواه مرتفع بمتوسط حسابي (3)، حيث إن أهم ما يعرفه الضباط عن خصائص الإدارة الإلكترونية هو (السرعة في إنجاز العمل بمتوسط حسابي (3.39)، ونشر ثقافة التقنية بمتوسط حسابي (3.35)، ومرونة في تنفيذ الخدمات بمتوسط حسابي (3.30)).

3. إن المبررات التي تستدعي تطبيق الإدارة الإلكترونية في المديرية العامة للجوازات ذات أهمية مرتفعة بمتوسط حسابي (3.23)، وأهم تلك المبررات هي (الاستجابة للتقدم التقني ونظم المعلومات بمتوسط حسابي (3.42)، ودعم الإدارة العليا بالجوازات لتطبيق الإدارة الإلكترونية بمتوسط حسابي (3.39)، والعمل بنظام الجواز الجديد بمتوسط حسابي (3.31)).

4. إن المعوقات التي يحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية في المديرية العامة للجوازات ذات أهمية مرتفعة بمتوسط حسابي (2.82)، ومن أهم تلك المعوقات هي (عدم توفر الدورات التدريبية للعاملين بمتوسط حسابي (3.51)، وعدم توافر البرامج التدريبية المتقدمة على التطبيقات الحديثة لاستخدامات الإنترنت بمتوسط حسابي (3.45)، وضعف البنية التحتية بمتوسط حسابي (3.36)، وانتشار الإمية الحاسوبية بين المواطنين والمقيمين بمتوسط حسابي (3.26)).

5. إن المقترحات الكفيله بتسهيل تطبيق الإدارة الإلكترونية في المديرية العامة للجوازات ذات أهمية مرتفعة جدا بمتوسط حسابي (3.29)، وأهمها هي (التدريب الفعال للعاملين بالمديرية العامة للجوازات على الاستخدامات الحديثة للحاسب الالي بمتوسط حسابي (3.49)، و تخصيص ميزانية كافية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المديرية العامة للجوازات بمتوسط حسابي (3.44)، وتوفير دورات تدريبية متخصصة في استخدامات الإنترنت للعاملين بمتوسط حسابي (3.40)).

أجرى (السبيعي، 2005)، دراسة بعنوان (إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للمرور من وجهة نظر العاملين فيها)، وحدد مجتمع دراسته، بأنه جميع العاملين في الإدارة العامة للمرور بمدينة الرياض، وهدفت الدراسة إلى التعرف على الإمكانيات (المادية، والبشرية، والإدارية) المتوافرة لتطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للمرور، والمعوقات التي يحول دون تطبيقها فيها، والتعرف على وجهة نظر العاملين بحو ما سبق تبعاً لاختلاف خصائصهم الشخصية والوظيفية، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي من خلال أسلوب المسح الاجتماعي، مستفيدا من الاستبانة باعتبارها أداة لجمع البيانات، حيثبلغ حجم عينة الدراسة (186) مفردة، وتوصل الباحث إلى عدة نتائج من أهمها:

1. تتوافر الإمكابات المادية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للمرور بدرجة متوسطة بمتوسط حسابي (2.94).
2. تتوافر الإمكابات البشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للمرور بدرجة قليله بمتوسط حسابي (2.58).
3. تتوافر المتطلبات الإدارية والفنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للمرور بدرجة متوسطة بمتوسط حسابي (2.77).
4. هناك معوقات يحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للمرور، من أهمها (اختلاف الإجراءات الإدارية داخل أقسام الإدارة العامة للمرور، وغياب الحافز المادي، وعدم وجود بنية يحتية متكامله، وعدم مشاركة المرؤوسين في صنع واتخاذ القرارات الخاصة باستخدام الإدارة الإلكترونية في تفعيل إجراءات العمل).

أجرى (العمري، 2003)، دراسة بعنوان (المتطلبات الإدارية والأمنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية)، وحدد مجتمع دراسته، بإنه جميع العاملين بالمؤسسة العامة للموانئ في كافة إدارات المقر الرئيس للمؤسسة في مدينة الرياض، وهدفت الدراسة إلى التأكيد على ضرورة مواكبة التقدم التكنولوجي في الدول المتقدمة، بالإضافة إلى التعرف على المتطلبات الإدارية والامنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسة العامة للموانئ، وكذلك التعرف على المعوقات والتحديات التي قد تواجه التطبيق فيها، مع إبراز أهم فوائد تطبيق الإدارة الإلكترونية والتوعية والتثقيف بمهوم الإدارة الإلكترونية، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، مستفيدا منالاستبانة بوصفها أداة لجمع البيانات، وقد بلغ حجم عينة الدراسة (105) مفردة، وتوصل الباحث إلى عدة نتائج من أهمها:

1. وضوح وإدراك لدى العاملين بالمؤسسة العامة للموانئ لمهوم الإدارة الإلكترونية، ومفاهيم العمل الإلكتروني، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام لمحور مدى وضوح المهوم (4.0) أي بنسبة (80.0%) أي أن هناك (80%) من أفراد العينة يدركون مهوم الإدارة الإلكترونية.
2. إن نسبة كبيرة من عينة البحث يرون أن إجمالي حجم الخدمات التي تقدمها المؤسسة العامة للموانئ يمكن أن يقدم بشكل إلكتروني بمتوسط حسابي (3.79) أي بنسبة (76%).
3. إن أهم المتطلبات الإدارية والإمنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية، هو تطوير التنظيم الإداري والمعاملات الحكومية بمتوسط حسابي (4.25)، يليها توفير البنية التحتية للإدارة الإلكترونية بمتوسط حسابي (4.249)، ثم التعلم والتدريب والتوعية والتثقيف بمتوسط حسابي (4.202)، ثم إصدار التشريعات وتحديثها

بمتوسط حسابي (4.17)، ثم أمن وحماية المعلومات في الإدارة الإلكترونية بمتوسط حسابي (4.13).

4. إن هناك عـددا من المعوقات الـتي قد تعرقل التحول نحو الإدارة الإلكترونية، منها المعوقات التكنولوجية وهي في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.77)، ثم المعوقات المالية بمتوسط حسابي (3.50)، ثم المعوقات البشرية بمتوسط حسابي (3.34)، وأخيرا المعوقات الإدارية بمتوسط حسابي (2.23).

ثالثاً: تعقيب على الدراسات السابقة

سعت الدراسات السابقة إلى دراسة أثر استخدام التكنولوجيا الحديثة في الإدارة مثل (نظم المعلومات، وتطبيقات الحاسب الالي وبرامجه)، وكذلك دراسةالمهوم الإداري الذي نتج عن استخدم التكنولوجيا الحديثة في المنظمات العامة والجاصة وهو (الحكومة الإلكترونية) من خلال دراسة (معوقات متطلبات وتطبيقات) الحكومة الإلكترونية في عدد من الإجهزة الحكومية، وكذلك سملت الدراسات السابقة دراسة مهوم (الإدارة الإلكترونية) والذي طهر باعتباره تطورا فكريا معاصرا وامتدادا لمهوم الحكومة الإلكترونية، حيث يندرج يحت مهوم الإدارة الإلكترونية جميع الإعمال الإدارية، سواء كانت في القطاع العام أو الجاص، لذا فقد احتوت الدراسات السابقة على بعض الدراسات التي تبحث (مدى إمكانية، ومجالات، ومعوقات، ومتطلبات) تطبيق الإدارة الإلكترونية في عدد من الإجهزة الحكومية.

ومما سبق يمكننا القول إن الدراسات السابقة تتفق مع الدراسة الحالية في الهدف الرئيس الذي تسعى للتوصل إليهوالمتمثل في الرغبة بالتوصل إلى نتائج تسهم في رفع كفاءة وفعالية إنتاجية العمل، وذلك من خلال دراسة إمكانية استغلال التقنيات والتطبيقات والتكنولوجيا الحديثة في العملية الإدارية، وهو الايجاه الفكري المعاصر للإدارة، ويحتلف مع هذه الدراسة في عدة مجالات، كما يلي:

المجال البحثي:

الدراسة الحالية هي الوحيدة التي بحثت موضوع تطبيق الإدارة الإلكترونية من جمسة جوانب، وهي (إدراك العاملين لمهوم الإدارة

الإلكترونية، ومزايا تطبيق الإدارة الإلكترونية، ومعوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية، ومجالات تطبيق الإدارة الإلكترونية، ومدى رضا العاملين عن تطبيقات الإدارة الإلكترونية) كما أنها الدراسة الوحيدة التي بحثت موضوع تطبيق الإدارة الإلكترونية من جهة تطبقه فعلياً.

المجال الزمني:

أجريت جميع الدراسات السابقة في الفترة (2003 - 2006) بينما تم إجراء هذه الدراسة في العام الدراسي (1427 - 1428).

المجال التطبيقي:

أجريت جميع الدراسات السابقة في موضوع الإدارة الإلكترونية على عدد من الأجهزة الحكومية سواءً في المملكة العربية السعودية أو غيرها من الدول، بينما هذه الدراسة طبقت على شركة الاتصالات السعودية التي لم يسبق تطبيق دراسة مماثلة عليها.

الفصل الثالث

منهجية البحث

- مقدمة.
- منهج الدراسة.
- مجتمع الدراسة.
- أداة جمع بيابات الدراسة:
- **أولاً:** بناء أداة جمع بيابات الدراسة.
- **ثانياً:** صدق أداة جمع بيابات الدراسة.
- **ثالثاً:** ثبات أداة جمع بيابات الدراسة.
- **رابعاً:** تطبيق أداة جمع بيابات الدراسة.
- أساليب المعالجة الإحصائية لبيابات الدراسة.

الفصل الثالث

منهجية البحث

مقدمة

يتناول هذا الفصل إيضاحاً لمنهج الدراسة الذي اتبعه الباحث، وكذلك يحديد مجتمع الدراسة ووصف خصائص أفراد الدراسة، ثم عرضاً لكيفية بناء أداة البحث، والتأكد من صدق وثبات أداة البحث (الاستبانة)، والكيفية التي طبقت بها الدراسة الميدانية، وأساليب المعالجة الإحصائية التي استخدمت في تحليل البيانات الإحصائية.

منهج الدراسة

على ضوء طبيعة هذه الدراسة والإهداف التي تسعى إلى تحقيقها، والتساؤلات التي تسعى للإجابة عليها، والبيابات المراد الحصول عليها، فقد قام الباحث باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، والذي يعتمد على دراسة الواقع أو الظاهرة كما هي في الواقع، ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً، من خلال التعبير عنها تعبيراً كيفياً بوصفها وتوضيح خصائصها، وكذلك التعبير عنها تعبيراً كمياً بوصفها رقمياً بما يوضح حجمها ودرجات ارتباطها مع الظواهر الإخرى، وهذا المنهج لا يهدف إلى وصف الظواهر أو وصف الواقع كما هو بل يتعداه إلى الوصول إلى استنتاجات تسهم في فهم الواقع وتطوره (عبيدات، 187: 2001 - 188).

وتم استخدام هذا المنهج بمدخليه (الوبائقي) من خلال مراجعة بحثية مكتبية في مراجع الإدبيات والنظريات والدراسات المتعلقة بموضوع الدراسة، ومدخله الثاني (المسحي الاجتماعي) لجمع البيابات اللازمة ميدانيا باستخدام أسلوب الاستبانة.

مجتمع الدراسة

يُعرف مجتمع الدراسة، بإنه عبارة عن جميع المفردات أو القياسات الممكنة للظاهرة محل الدراسة (تشاو، 19: 1996).

ويتكون مجتمع هذه الدراسة من جميع العاملين في المركز الرئيس في شركة الاتصالات السعودية بمدينة الرياض ما عدا التنفيذيين وهم (رئيس الشركة والنواب ومدرو العموم)، ويبلغ عددهم (5733) موظفاً وذلك بناء على آخر الإحصائيات من الإنظمة الإلكترونية بإدارة شؤون الموظفين (نظام الاوراكل، 2007).

وبناء على سهولة جمع بيابات هذه الدراسة نتيجةٍ لتطبيق أداة الدراسة إلكترونياٍ من خلال الشبكة الإلكترونية الداخلية (الإنترانت) والخاصة بالعاملين في شركة الاتصالات السعودية (الرابط)، فقد اتبع الباحث أسلوب المسح الشامل لمجتمع الدراسة، وحصل على عدد (716) مفردة يمثل ما نسبته (12.48%) من مجتمع الدراسة المستهدف وهي المفردات التي تم تحليل بيابات الدراسة عليها.

أداة جمع بيانات الدراسة

بناءً على طبيعة البيانات التي يراد جمعها، وعلى المنهج المتبع في البحث، والوقت المسموح له، والإمكانات المادية المتاحة، وجد الباحث أن الإداة الاكثر ملاءمة لتحقيق أهداف هذه الدراسة هي (الاستبانة)، وذلك لعدم توافر المعلومات الإساسية المرتبطة بالموضوع كبيانات منشورة، إضافة إلى صعوبة الحصول عليها عن طريق الإدوات الإخرى كالمقابلات الشخصية، أو الزيارات الميدانية، أو الملاحظة الشخصية، وتعد الاستبانة من أكثر أدوات جمع البيانات الشائع استخدامها من قبل الباحثين في العلوم السلوكية، وتستخدم عند قياس الإراء والاتجاهات من خلال جمع البيانات من الإفراد عن طريق إجابتهم على الإسئلة المكتوبة حول موضوع معين دون مساعدة من الباحث (القحطاني، 264: 2000).

أولاً: بناء أداة جمع بيانات الدراسة

قام الباحث بتصميم استبانة خصيصا لهذه الدراسة معتمداً في ذلك على ما يلي:

- الدراسات السابقة التي تناولت تطبيقات الإدارة الإلكترونية.
- خبرة الباحث بالعمل في شركة الاتصالات السعودية.
- ملاحظات الإستاذ المشرف على الرساله والمحكمين والمجتصين في مجال تطبيق الإدارة الإلكترونية في شركة الاتصالات السعودية والعينة الاستطلاعية.

وبناء عليه، فقد تشكلت الاستبانة من جزئين كما يلي:

- **الجزء الأول:**

وتضمن المتغيرات المستقليه للدراسة والمتعلقة بالمعلومات العامة عن أفراد الدراسة العاملين في شركة الاتصالات السعودية، وهي (الجنسية، والعمر، وعدد سنوات الخدمة في الشركة، وعدد سنوات الخبرة في مجال الحاسب الالي، وعدد ساعات استخدام الحاسب الالي في مجال العمل يومياً أثناء أوقات العمل الرسمية، وعدد ساعات استخدام الحاسب الالي في مجال العمل أسبوعياً خارج أوقات العمل الرسمية، والقطاع الذي يعمل به، والمستوى الوظيفي، والمستوى التعليمي، وعدد الدورات التدريبية في مجال الحاسب الالي).

- **الجزء الثاني:**

وتضمن المتغيرات الإساسية للدراسة (التابعة) المتعلقة بمدى تطبيق الإدارة الإلكترونية في شركة الاتصالات السعودية ويتكون من (68) عبارة مقسمة على (4) محاور، وهي:

1.محور مفهوم الإدارة الإلكترونية، ويشتمل على (8) عبارات.

2.محور مزايا تطبيق الإدارة الإلكترونية في شركة الاتصالات السعودية، ويشتمل على (32) عبارة.

3.محور المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية في شركة الاتصالات السعودية، ويشتمل علي (17) عبارة.

4.محور الرضا عن التطبيقات الإلكترونية في شركة الاتصالات السعودية، ويشتمل علي (11) عبارة.

ويقابل كل عبارة من عبارات المحاور الإول والثاني والثالث قائمة يحمل العبارات التالية (موافق بشدة، موافق، غير متأكد، غير موافق، غير موافق بشدة) وقد تم إعطاء كل عبارة من العبارات السابقة درجات، لتتم معالجتها إحصائيا على النحو التالي (موافق بشدة (5) درجات، موافق (4) درجات، غير متأكد (3) درجات، غير موافق (2) درجتان، غير موافق بشدة درجة واحدة).

ويقابل كل عبارة من عبارات المحور الرابع قائمة يحمل العبارات التالية (راضٍ يماما، راضٍ، غير متأكد، غير راضٍ، غير راضٍ إطلاقا) وتم إعطاء كل عبارة من العبارات السابقة درجات، لتتم معالجتها إحصائيا على النحو التالي (راضٍ يماما (5) درجات، راضٍ (4) درجات، غير متأكد (3) درجات، غير راضٍ (2) درجتان، غير راضٍ إطلاقا درجة واحدة).

وقد تبنى الباحث في إعداد الاستبانة الشكل المغلق (Closed Questionnaire) الذي يحدد الاستجابات المحتمله لكل سؤال، وقد تم استخدام مقياس ليكرت المتدرج ذي النقاط الخمسة لقياس العبارات (البنود) الـ (68) السابقة، وقد تم توخي السهوله والبساطة في العبارات المستخدمة في تصمتم الاستبانة، وترتيبها بشكل منطقي، حتى تسهل الإجابة.

ثانياً: صدق أداة جمع بيانات الدراسة

صدق الاستبانة يعني التأكد من أنها سوف تقيس ما أعدت لقياسه (العساف، 429: 2003)، كما تعرف أيضاً، بإنها شمول الاستمارة لكل العناصر التي يجب أن تدخل في التحليل من باحية، ووضوح فقراتها ومفرداتها من باحية ثانية، بحيث تكون مفهومة لكل من يستخدمها (عبيدات، 179: 2001).

وقد قام الباحث بالتأكد من صدق أداة الدراسة من خلال:

- **الصدق الظاهري للأداة:**

للتعرف على مدى صدق أداة الدراسة في قياس ما وضعت لقياسه تم عرضها على عدد من المحكمين من أعضاء هيئة التدريس في كلية إدارة الإعمال بجامعة الملك سعود بالرياض وعلى أعضاء هيئة التدريس بمعهد الإدارة العامة بالرياض، وبلغ عدد المحكمين (8) محكمين، كما يوضحه ملحق رقم (2).

وعلى ضوء آراء المحكمين قام الباحث بعد موافقة المشرف على الدراسة بحذف بعض العبارات وإعادة صياغة بعضها وإضافة عبارات أخرى ويوضح الملحق رقم (1) الاستبانة في صورتها الإولية والملحق رقم (4) يوضح الاستبانة في صورتها النهائية.

- **صدق الاتساق الداخلي للأداة:**

بعد التأكد من الصدق الظاهري لإداة الدراسة قام الباحث بتطبيقها على عينة استطلاعية عشوائية قوامها (50) مفردة من مجتمع الدراسة، وتم إيضاح الهدف من هذا الاستطلاع للعينة وطلب منهم إبداء الرأي حول الإداة

كما يوضحه ملحق رقم (3)، وذلك من أجل التعرف على مدى الاتساق الداخلي لإداة الدراسة وبعد التطبيق الميداني، كذلك قام الباحث بالتحقق من صدق الاتساق الداخلي للإداة، حيث قام بحساب معامل الارتباط بيرسون لمعرفة الصدق الداخلي للاستبانة، وقد تم حساب معامل الارتباط يبن درجة كل عبارة من عبارات كل من الاستبانة بالدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه العبارة كما يوضح ذلك الجدول رقم (1) لعبارات محور مفهوم الإدارة الإلكترونية، والجدول رقم (2) لعبارات محور تطبيق الإدارة الإلكترونية في شركة الاتصالات السعودية، والجدول رقم (3) لعبارات محور المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية في شركة الاتصالات السعودية، والجدول رقم (4) لعبارات محور الرضا عن التطبيقات الإلكترونية في شركة الاتصالات السعودية، وتم تقريب الإرقام إلى رقمين عشريين للاختصار.

الجدول رقم (1)

معاملات ارتباط بيرسون لعبارات المحور الأول بالدرجة الكلية للمحور

رقم العبارة	معامل الارتباط بالمحور	رقم العبارة	معامل الارتباط بالمحور
1	**0.66	5	**0.32
2	**0.76	6	**0.74
3	**0.71	7	**0.76
4	**0.68	8	**0.77

**** دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.01) فأقل.**

الجدول رقم (2)

معاملات ارتباط بيرسون لعبارات المحور الثاني بالدرجة الكلية للمحور

رقم العبارة	معامل الارتباط بالمحور	رقم العبارة	معامل الارتباط بالمحور
1	0.60**	17	0.78**
2	0.63**	18	0.70**
3	0.62**	19	0.70**
4	0.62**	20	0.70**
5	0.65**	21	0.68**
6	0.62**	22	0.67**
7	0.70**	23	0.76**
8	0.69**	24	0.76**
9	0.71**	25	0.75**
10	0.69**	26	0.76**
11	0.74**	27	0.77**
12	0.58**	28	0.73**
13	0.76**	29	0.68**
14	0.74**	30	0.69**
15	0.77**	31	0.67**
16	0.76**	32	0.70**

** دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.01) فأقل.

الجدول رقم (3)

معاملات ارتباط بيرسون لعبارات المحور الثالث بالدرجة الكلية للمحور

رقم العبارة	معامل الارتباط بالمحور
1	**0.67
2	**0.54
3	**0.65
4	**0.67
5	**0.61
6	**0.63
7	**0.64
8	**0.66
9	**0.62
10	**0.71
11	**0.72
12	**0.63
13	**0.72
14	**0.65
15	**0.58
16	**0.63
17	**0.66

** دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.01) فأقل.

الجدول رقم (4)

معاملات ارتباط بيرسون لعبارات المحور الرابع بالدرجة الكلية للمحور

رقم العبارة	معامل الارتباط بالمحور
1	**0.70
2	**0.69
3	**0.70
4	**0.69
5	**0.65
6	**0.67
7	**0.71
8	**0.64
9	**0.70
10	**0.77
11	**0.76
11	**0.76

** دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.01) فأقل.

اتضح من الجـداول (1) إلى (4) أن قـيم معامل ارتبـاط كل عبارة من العـبـارات مـع محـورهـا موجبة ودالة إحصائياً عند مستوى الـدلالة (0.01) فأقل ما يشير إلى أن جميع عبارات الاستبانة تتمتع بدرجة صدق مرتفعة جداً، ويؤكد قوة الارتباط الداخلي بين جميع عبارات أداة الدراسة، وعليه فإن هذه النتيجة تـوضح صـدق عـبـارات ومحـاور أداة الـدراسـة وصلاحيـتها للتطبيق الميداني.

ثالثاً: ثبات أداة جمع بيانات الدراسة

ثبات أداة الدراسة (الاستبانة) يعني التأكد من أن الإجابة ستكون واحدة تقريبا إذا تكرر تطبيقها على الإشخاص ذاتهم (العساف، 430: 2003).

ولقياس مدى ثبات أدوات الدراسة (الاستبانة) استخدم الباحث (معامل ألفا كرونباخ) (α) (Cronbach>s Alpha)) للتأكد من ثبات أداة الدراسة، والجدول رقم (5) يوضح معاملات ثبات أداة الدراسة.

جدول رقم (5)

معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات محاور أداة الدراسة

محاور الإستبانة	عدد العبارات	ثبات المحور	الترتيب
مفهوم الإدارة الإلكترونية.	8	0.83	4
مزايا تطبيق الإدارة الإلكترونية في شركة الاتصالات السعودية	32	0.97	1
المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية في شركة الاتصالات السعودية	17	0.91	2
الرضا عن التطبيقات الإلكترونية في شركة الاتصالات السعودية	11	0.89	3
معامل الثبات العام	68	0.91	-

يتضح من الجـدول رقم (5) أن معامل الثبات العام للاستبانة عـالٍ، حيث بلغ (0.91) وهذا يدل على أن الاستبانة تتمتع بدرجة عالية من الثبات يمكن الاعتماد عليها في التطبيق الميداني للدراسة.

رابعاً: تطبيق أداة جمع بيانات الدراسة

بعد الحصول على خطاب تعريف من المسرف يفيد بارتباط الباحث بالدراسات العليا قام الباحث بالحصول على الموافقة من شركة الاتصالات السعودية لتوزيع الاستبانة إلكترونيا، ومن ثم قام بالاستعانة بزملائه في إدارة تقنية المعلومات بشركة الاتصالات السعودية في تصمم الاستبانة إلكترونياٍ ووضعها على الشبكة الإلكترونية الداخلية للشركة، حيث تم إرسال تعمتم إلى جميع العاملين بالشركة للقيام بالمشاركة بتعبئة الاستبانة، كا يوصحه ملحق رقم (5)، من خلال الدخول على الموقع المجصص، كا يوصحه ملحق رقم (6)، وذلك لتعبئة الاستبانة إلكترونيا كا يوصحه ملحق رقم (7) وتم التأكيد على أن الإجابات سوف يحاط بسرية يامة، ولن تستخدم إلّا لغرض البحث العلمي، وأنه سيتم الإعلان عن نتائج هذه الدراسة بعد الانتهاء منها، ويتطلب على المشارك الإجابة على جميع عبارات الاستبانة بجيث يظهر له تنبيه في حال عدم الإجابة على إحدى العبارات، كا يوصحه ملحق رقم (8) وعند الانتهاء من عملية تعبئة الاستبانة يتم تقدم رسالة شكر إلى المشارك كا يوصحه ملحق رقم (9) (http: //mylink.stc.com.sa).

وبعد ثلاثة أيام تم حصر الاستبابات الواردة، حيث كان عددها (716) استبانة صالحة للتحليل يمثل (12.48%) من إجمالي مجتمع الدراسة واستغرق توزيع الاستبابات وجمعها (3) أيام، وتم ذلك في الفصل الدراسي الإول للعام الدراسي (1427 - 1428).

وبعد ذلك تم إدخال البيابات، ومعالجتها إحصائيا بالحاسب الإلي عن طريق برنامج (spss) ومن ثم قام الباحث بتحليل البيابات واستخراج النتائج.

أساليب المعالجة الإحصائية لبيانات الدراسة

لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات التي تم تجميعها، فقد استخدم الباحث العديد من الإساليب الإحصائية المناسبة باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Statistical Package for Social Sciences) والتي يرمز لها اختصارا بالرمز (SPSS).

وفيما يلي مجموعة الأساليب الإحصائية التي قام الباحث باستخدامها:

- تم ترميز وإدخال البيانات في جهاز الحاسب الإلي، ولتحديد طول خلايا مقياس ليكرت الخماسي (الحدود الدنيا والعليا) المستخدم في محاور الدراسة، تم حساب المدى (5 - 1=4)، ثم تقسيمه على عدد خلايا المقياس للحصول على طول الخلية الصحيح أي (0.80=5/4) بعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس أو بداية المقياس وهي الواحد الصحيح وذلك لتحديد الحد الإعلى لهذه الخلية (العمر، 322: 2002).

وهكذا أصبح طول الخلايا كما يأتي:

1. من (1.00) إلى (1.80) يمثل (غير موافق بشدة، غير راض إطلاقا) بحو كل عبارة باختلاف المحور المراد قياسه.
2. من (1.81) إلى (2.60) يمثل (غير موافق، غير راض) بحو كل عبارة باختلاف المحور المراد قياسه.
3. من (2.61) إلى (3.40) يمثل (غير متأكد) بحو كل عبارة باختلاف المحور المراد قياسه.

4.مـن (3.41) إلى (4.20) يمـثـل (مـوافـق، راض) نحـو كل عـبـارة باختلاف المحور المراد قياسه.

5.مـن (4.21) إلى (5.00) يمثل (موافق بشدة، راض تمامـاً) نحـو كل عبارة باختلاف المحور المراد قياسه.

- تم حساب التكرارات والنسب المئوية للتعرف على الصفات الشخصية لمفردات الدراسة وتحديد استجابات أفرادها تجاه عبارات المحاور الرئيسة التي تتضمنها أداة الدراسة.

- تم استخدام معامل ارتباط بيرسون (ر) Pearson (Coefficient Correlation) ليبين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه، وذلك لتقدير الاتساق الداخلي لإداة الدراسة (الصدق البنائي)، ويعتبر معامل الارتباط مؤشراً كمياً على قوة العلاقة واتجاهها ويمكن أن ياخذ أي قيمة بين (- 1.00) إلى (1، 00) حيث تدل القيمة المحسوبة على قوة العلاقة وتدل الإشارة على اتجاهها (عودة، 222: 1987).

- تم استخدام معامل ألفا كرونباخ (Alpha Cronbach) لقياس ثبات أداة الدراسة.

- تم استخدام المتوسط الحسابي (Mean) وذلك لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض استجابات أفراد الدراسة عن المحاور الرئيسة (متوسط متوسطات العبارات)، وهو يفيد في ترتيب المحاور حسب أعلى متوسط موزون مرجح (فهمي، 178: 2005).

- تم استخدام المتوسط الحسابي الموزون المرجح (Weighted Mean) وذلك لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض استجابات أفراد الدراسة على كل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة الإساسية،

وهو يفيد في ترتيب العبارات حسب أعلى متوسط حسابي (كشك، 89: 1996)

- تم استخدام الانحراف المعياري (Standard Deviation) للتعرف على مدى انحراف استجابات أفراد الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة، ولكل محور من المحاور الرئيسة عن متوسطها الحسابي، ويلاحظ أن الانحراف المعياري يوضح التشتت في استجابات أفراد الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة، إلى جانب المحاور الرئيسة، فكلما اقتربت قيمته من الصفر تركزت الاستجابات وانخفض تشتتها بين المقياس، وإذا كان الانحراف المعياري أقل من الواحد الصحيح، فيعني تركز الاستجابات وعدم تشتتها، أما إذا كان الانحراف المعياري واحداً صحيحاً أو أعلى، فيعني عدم تركز الاستجابات وتشتتها، وهو يفيد في ترتيب العبارات حسب المتوسط الحسابي لصالح أقل تشتت عند تساوي المتوسط المرجح (حسن، 2002م، 115).
- تم استخدام اختبار (ت) للعينات المستقله (Independent Samples T - test) للتعرف على دلاله الفروق في اتجاهات أفراد الدراسة نحو محاور الدراسة باختلاف متغير الجنسية (سعودي، غير سعودي).
- تم استخدام اختبار (ف) أو تحليل التباين الإحادي (One - Way ANOVA) للتعرف على دلاله الفروق في اتجاهات أفراد الدراسة نحو محاور الدراسة باختلاف (الجنسية، والعمر، وعدد سنوات الخدمة في الشركة، وعدد سنوات الخبرة في مجال الحاسب الالي، وعدد ساعات استخدام الحاسب الالي في مجال العمل يومياً أثناء أوقات العمل الرسمية، وعدد ساعات استخدام الحاسب

الإلي في مجـال العمل أسبـوعـياً خـارج أوقـات العمل الرسمية، والقطاع الـذي يعمل بـه، والمستوى الوظيفي، والمستوى التعليمي، وعدد الدورات التدريبية في مجال الحاسب الإلي).

- تم استـخـدام اختبار شيفيه (Scheffe) البعدي لتحديد صالح الـفـروق ذات الـدلاله الإحـصـائيـة لإي فئة مـن فـئـات المتـغـيرات الشخصية والوظيفية إذا ما بينت نتائج اختبار تحليل التباين وجود فروق ذات دلاله إحصائية.

الفصل الرابع

عرض بيانات الدراسة وتحليلها

- مقدمة.
- **أولاً:** النتائج المتعلقة بوصف أفراد الدراسة.
- **ثانياً:** النتائج المتعلقة بتساؤلات الدراسة.

الفصل الرابع

عرض بيانات الدراسة وتحليلها

مقدمة

سيتم في هذا الفصل عرض تفصيلي لنتائج الدراسة التي تم التوصل إليها في ضوء أسئلة الدراسة، وأهدافها مع تفسير النتائج.

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مدى تطبيق الإدارة الإلكترونية في شركة الاتصالات السعودية، وينبثق من هذا الهدف الرئيس الإهداف الفرعية التالية:

1. التعرف على مدى إدراك العاملين في شركة الاتصالات السعودية لمفهوم الإدارة الإلكترونية.
2. التعرف على مزايا تطبيق الإدارة الإلكترونية في شركة الاتصالات السعودية.
3. التعرف على المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية في شركة الاتصالات السعودية.

4.التعرف على مدى رضا العاملين عن تطبيق الإدارة الإلكترونية في شركة الاتصالات السعودية.

5.كشف دلالة الفروق في وجهات نظر العاملين بشركة الاتصالات السعودية حول تطبيق الإدارة الإلكترونية باختلاف خصائصهم الشخصية والوظيفية (الجنسية، والعمر، وعدد سنوات الخدمة في الشركة، وعدد سنوات الخبرة في مجال الحاسب الالي، وعدد ساعات استخدام الحاسب الالي في مجال العمل يومياً أثناء أوقات العمل الرسمية، وعدد ساعات استخدام الحاسب الالي في مجال العمل أسبوعياً خارج أوقات العمل الرسمية والقطاع الذي يعمل به، والمستوى الوظيفي، والمستوى التعليمي، وعدد الدورات التدريبية في مجال الحاسب الالي).

وسعت الدراسة لتحقيق أهدافها من خلال الإجابة عن السؤال الرئيس التالي (ما مدى تطبيق الإدارة الإلكترونية في شركة الاتصالات السعودية ؟)، وينبثق من هذا السؤال التساؤلات الفرعية التالية:

1.ما مدى إدراك العاملين في شركة الاتصالات السعودية لمفهوم الإدارة الإلكترونية ؟.

2.ما المزايا التي يحققها تطبيق الإدارة الإلكترونية في شركة الاتصالات السعودية ؟.

3.ما المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية في شركة الاتصالات السعودية ؟.

4.ما مدى رضا العاملين عن تطبيق الإدارة الإلكترونية في شركة الاتصالات السعودية ؟.

5.هـل تـوجـد فـروق ذات دلاله إحصائية في وجـهـات نظر العاملين بشركة الاتـصالات السعودية حـول تطبيق الإدارة الإلكترونية، بحـيـث تـعـزى هـذه الـفـروق إلى اخـتـلاف خصائصهم الشخصية والوظيفية (الجنسية، والعمر، وعـدد سنوات الخدمة في الشركة، وعـدد سـنـوات الخـبرة في مجـال الحـاسـب الإلي، وعـدد ساعات استخدام الحاسب الالي في مجال العمل يومياً أثناء أوقات العمل الرسمية، وعدد ساعات استخدام الحاسب الالي في مجال العمل أسبوعياً خـارج أوقـات العمل الـرسـمـيـة، والـقـطـاع الـذي يعمل بـه، والمـسـتـوى الـوظـيـفي، والمـسـتـوى التعليمي، وعـدد الـدورات التدريبية في مجال الحاسب الالي) ؟.



أولاً: النتائج المتعلقة بوصف أفراد الدراسة

تقوم هذه الدراسة على عدد من المتغيرات المستقلة المتعلقة بالخصائص الشخصية لإفراد الدراسة وهي (الجنسية، والعمر، وعدد سنوات الخدمة في الشركة، وعدد سنوات الخبرة في مجال الحاسب الالي، وعدد ساعات استخدام الحاسب الالي في مجال العمل يومياً أثناء أوقات العمل الرسمية، وعدد ساعات استخدام الحاسب الالي في مجال العمل أسبوعياً خارج أوقات العمل الرسمية والقطاع الذي يعمل به، والمستوى الوظيفي، والمستوى التعليمي، وعدد الدورات التدريبية في مجال الحاسب الالي).

وفي ضوء هذه المتغيرات يمكن تحديد خصائص أفراد الدراسة على النحو التالي:

جدول رقم (6)

توزيع أفراد الدراسة وفق متغير الجنسية

الجنسية	التكرار	النسبة
سعودي	700	97.8
غير سعودي	16	2.2
المجموع	716	100%

يتضح من الجدول رقم (6)، أن (700) من أفراد الدراسة يمثلون ما نسبته (97.8%) من إجمالي أفراد الدراسة سعوديون وهم الفئة الإكثر من بين أفراد الدراسة، في حين أن (16) منهم يمثلون ما نسبته (2.2%) من إجمالي أفراد الدراسة غير سعوديين (عرب).

جدول رقم (7)

توزيع أفراد الدراسة وفق متغير العمر

العمر	التكرار	النسبة
أقل من (30) سنة	120	16.8
من (30) إلى أقل من (40) سنة	391	54.6
من (40) سنة فأكبر	205	28.6
المجموع	716	100%

يتضح من الجدول رقم (7)، أن (391) من أفراد الدراسة يمثلون ما نسبته (54.6%) من إجمالي أفراد الدراسة أعمارهم تتراوح من (30) إلى أقل من (40) سنة وهم الفئة الإكثر من أفراد الدراسة، في حين أن (205) منهم يمثلون ما نسبته (28.6%) من إجمالي أفراد الدراسة أعمارهم (40) سنة فأكثر، مقابل (120) منهم يمثلون ما نسبته (16.8%) من إجمالي أفراد الدراسة أعمارهم تتراوح إلى أقل من (30) سنة.

جدول رقم (8)

توزيع أفراد الدراسة وفق متغير عدد سنوات الخدمة

سنوات الخدمة	التكرار	النسبة
أقل من (5) سنوات	92	12.8
من (5) إلى أقل من (10) سنوات	272	38.0
من (10) إلى أقل من (15) سنة	162	22.6
من (15) إلى أقل من (20) سنة	93	13.0
من (20) إلى أقل من (25) سنة	73	10.2
من (25) سنة فأكثر	24	3.4
المجموع	716	100%

يتضح من الجدول رقم (8)، أن (272) من أفراد الدراسة يمثلون ما نسبته (38.0%) من إجمالي أفراد الدراسة عدد سنوات خدمتهم في شركة الاتصالات تتراوح من (5) إلى أقل من (10) سنوات، وهم الفئة الإكثر من أفراد الدراسة، في حين أن (162) منهم يمثلون ما نسبته (22.6%) من إجمالي أفراد الدراسة عدد سنوات خدمتهم في شركة الاتصالات تتراوح من (10) إلى أقل من (15) سنة، مقابل (93) منهم يمثلون ما نسبته (13.0%) من

إجمالي أفراد الدراسة عدد سنوات خدمتهم في شركة الاتصالات تتراوح من (15) إلى أقل من (20) سنة، بيما (92) منهم يمثلون ما نسبته (12.8%) من إجمالي أفراد الدراسة عدد سنوات خدمتهم في شركة الاتصالات أقل من (5) سنوات، و (73) منهم يمثلون ما نسبته (10.2%) من إجمالي أفراد الدراسة عدد سنوات خدمتهم في شركة الاتصالات تتراوح من (20) إلى أقل من (25) سنة، و(24) منهم يمثلون ما نسبته (3.4%) من إجمالي أفراد الدراسة عدد سنوات خدمتهم في شركة الاتصالات (25) سنة، فأكثر.

جدول رقم (9)

توزيع أفراد الدراسة وفق متغير

عدد سنوات الخبرة في مجال الحاسب الآلي

الخبرة	التكرار	النسبة
أقل من (5) سنوات	87	12.2
من (5) إلى أقل من (10) سنوات	263	36.7
من (10) إلى أقل من (15) سنة	237	33.1
من (15) إلى أقل من (20) سنة	94	13.1
من (20) سنة فأكثر	35	4.9
المجموع	716	100%

يتضح من الجدول رقم (9)، أن (263) من أفراد الدراسة يمثلون ما نسبته (36.7%) من إجمالي أفراد الدراسة خبرتهم في مجال الحاسب الالي

تـتراوح مـن (5) إلى أقـل مـن (10) سـنـوات، وهم الفئة الإكـثر مـن أفـراد الـدراسـة، في حـين أن (237) منهم يمثلون ما نسبته (33.1%) مـن إجمـالي أفـراد الدراسة خبرتهم في مجال الحاسب الإلي تـتراوح من (10) إلى أقل من (15) سنة، مقابل (94) منهم يمثلون ما نسبته (13.1%) من إجمـالي أفـراد الدراسة خبرتهم في مجال الحاسب الإلي تـتراوح من (15) إلى أقل من (20) سنة، بينما (87) منهم يمثلون ما نسبته (12.2%) من إجمـالي أفـراد الدراسة خبرتهم في مجال الحاسب الإلي أقل من (5) سنوات، و(35) منهم يمثلون ما نسبته (4.9%) من إجمالي أفراد الدراسة خبرتهم في مجال الحاسب الإلي (20) سنة، فأكثر.

جدول رقم (10)

توزيع أفراد الدراسة وفق متغير عدد ساعات استخدام الحاسب الآلي في مجال العمل يومياً أثناء أوقات العمل الرسمية

عدد الساعات	التكرار	النسبة
من (3) ساعات فأقل	84	11.7
من (4) إلى (6) ساعات	345	48.2
أكثر من (6) ساعات	287	40.1
المجموع	716	100%

يتضح من الجدول رقم (10)، أن (345) من أفراد الدراسة يمثلون ما نسبته (48.2%) من إجمالي أفراد الدراسة يستخدمون الحاسب الإلي في مجال العمل يومياً أثناء أوقات العمل الرسمية ما بين (4) إلى (6) ساعات، وهم الفئة الإكثر من أفراد الدراسة، في حين أن (287) منهم يمثلون ما نسبته (40.1%) من إجمالي أفراد الدراسة يستخدمونه لإكثر من (6) ساعات، مقابل (84) منهم يمثلون ما نسبته (11.7%) من إجمالي أفراد الدراسة يستخدمونه (3) ساعات، فأقل.

جدول رقم (11)

توزيع أفراد الدراسة وفق متغير عدد ساعات استخدام الحاسب الآلي في مجال العمل أسبوعياً خارج أوقات العمل الرسمية

عدد الساعات	التكرار	النسبة
لا يستخدمون الحاسب	132	18.4
من (1) إلى (7) ساعات	302	42.2
من (8) إلى (14) ساعة	122	17.0
من (15) إلى (21) ساعة	61	8.5
أكثر من (21) ساعة	99	13.8
المجموع	716	100%

يتضح من الجدول رقم (11)، أن (302) من أفراد الدراسة يمثلون ما نسبته (42.2%) من إجمالي أفراد الدراسة يستخدمون الحاسب الإلي خارج أوقات العمل الرسمية ما بين (1) إلى (7) ساعات أسبوعياٍ، وهم الفئة الإكثر من أفراد الدراسة، في حين أن (132) منهم يمثلون ما نسبته (18.4%) من إجمالي أفراد الدراسة لا يستخدمونه خارج أوقات العمل الرسمية، مقابل (122) منهم يمثلون ما نسبته (17.0%) من إجمالي أفراد الدراسة يستخدمونه ما بين (8) إلى (14) ساعة أسبوعياٍ، بينما (99) منهم يمثلون ما نسبته (13.8%) من إجمالي أفراد الدراسة يستخدمونه لإكثر من (21) ساعة أسبوعياٍ، بينما (61) منهم يمثلون ما نسبته (8.5%) من إجمالي أفراد الدراسة يستخدمونه ما بين (15) إلى (21) ساعة أسبوعياٍ.

جدول رقم (12)

توزيع أفراد الدراسة وفق متغير القطاع الذي يعملون به

القطاع	التكرار	النسبة
تقنية المعلومات	61	8.5
الجوال	56	7.8
الخدمات المشتركة	66	9.2
الاتصالات الدولية	3	0.4
الموارد البشرية	24	3.4
التخطيط الإستراتيجي	9	1.3

القطاع	التكرار	النسبة
المالية	32	4.5
الشبكة	189	26.4
التسويق والمبيعات وخدمات العملاء	229	32.0
سعودي داتا	14	2.0
مكتب الرئيس	32	4.5
مجلس الإدارة	1	0.1
أخرى	0	0
المجموع	716	100%

يتضح من الجدول رقم (12)، أن (229) من أفراد الدراسة يمثلون ما نسبته (32.0 %) من إجمالي أفراد الدراسة يعملون بقطاع التسويق والمبيعات، وهم الفئة الإكثر من أفراد الدراسة، في حين أن (189) منهم يمثلون ما نسبته (26.4 %) من إجمالي أفراد الدراسة يعملون بقطاع الشبكة، مقابل (66) منهم يمثلون ما نسبته (9.2 %) من إجمالي أفراد الدراسة يعملون بقطاع الخدمات المشتركة، بينما (61) منهم يمثلون ما نسبته (8.5 %) من إجمالي أفراد الدراسة يعملون بقطاع تقنية المعلومات، و (56) منهم يمثلون ما نسبته (7.8 %) من إجمالي أفراد الدراسة يعملون بقطاع الجوال، و (32) منهم يمثلون ما نسبته (4.5 %) من إجمالي أفراد الدراسة يعملون بقطاع المالية، مقابل (32) منهم يمثلون ما نسبته (4.5 %) من إجمالي أفراد الدراسة يعملون بقطاع مكتب الرئيس، بينما (24) منهم يمثلون ما نسبته (3.4 %) من إجمالي أفراد الدراسة يعملون بقطاع الموارد البشرية، و (14) منهم يمثلون ما نسبته (2.0 %) من إجمالي أفراد الدراسة يعملون بقطاع سعودي دايا، و

(9) منهم يمثلون ما نسبته (1.3 %) من إجمالي أفراد الدراسة يعملون بقطاع التخطيط الإستراتيجي، و (3) منهم يمثلون ما نسبته (0.4 %) من إجمالي أفراد الدراسة يعملون بقطاع الاتصالات الدولية، بينما (1) منهم يمثل ما نسبته (0.1%) من إجمالي أفراد الدراسة يعمل في مجلس الإدارة.

جدول رقم (13)

توزيع أفراد الدراسة وفق متغير المستوى الوظيفي

المستوى الوظيفي	التكرار	النسبة
موظف	412	57.5
رئيس قسم	108	15.1
مدير مشروع	26	3.6
مدير شعبة	117	16.3
مدير إدارة	53	7.4
المجموع	716	100%

يتضح من الجدول رقم (13)، أن (412) من أفراد الدراسة يمثلون ما نسبته (57.5%) من إجمالي أفراد الدراسة موظفون، وهم الفئة الإكثر من

أفراد الدراسة، في حين أن (117) منهم يمثلون ما نسبته (16.3%) من إجمالي أفراد الدراسة مدراء شعب، مقابل (108) منهم يمثلون ما نسبته (15.1%) من إجمالي أفراد الدراسة رؤساء أقسام، بينما (53) منهم يمثلون ما نسبته (7.4%) من إجمالي أفراد الدراسة مدراء إدارات، و (26) منهم يمثلون ما نسبته (3.6%) من إجمالي أفراد الدراسة مدراء مشاريع.

جدول رقم (14)

توزيع أفراد الدراسة وفق متغير المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	التكرار	النسبة
الثانوية العامة أو أقل	148	20.7
دبلوم ما بعد الثانوية العامة	124	17.3
بكالوريوس	277	38.7
دبلوم عال	116	16.2
دراسات عليا (ماجستير / دكتوراه)	51	7.1
المجموع	716	100%

يتضح من الجدول رقم (14)، أن (277) من أفراد الدراسة يمثلون ما

نسبته (38.7 %) من إجمالي أفراد الدراسة مستواهم التعليمي بكالوريوس، وهم الفئة الإكثر من أفراد الدراسة، في حين أن (148) منهم يمثلون ما نسبته (20.7 %) من إجمالي أفراد الدراسة مستواهم التعليمي ثانوية عامة أو أقل، مقابل (124) منهم يمثلون ما نسبته (17.3 %) من إجمالي أفراد الدراسة مستواهم التعليمي دبلوم ما بعد الثانوية العامة، بينما (116) منهم يمثلون ما نسبته (16.2 %) من إجمالي أفراد الدراسة مستواهم التعليمي دبلوم عال، و (51) منهم يمثلون ما نسبته (7.1 %) من إجمالي أفراد الدراسة مستواهم التعليمي دراسات عليا (ماجستير، دكتوراه).

جدول رقم (15)

توزيع أفراد الدراسة وفق عدد

الدورات التدريبية في مجال الحاسب الآلي

عدد الدورات	التكرار	النسبة
لا يوجد	114	15.9
دورة واحدة	127	17.7
دورتان	110	15.4
ثلاث دورات	256	35.8
أربع دورات فأكثر	109	15.2
المجموع	716	100%

يتضح من الجدول رقم (15)، أن (256) من أفراد الدراسة يمثلون ما نسبته (35.8 %) من إجمالي أفراد الدراسة عدد دوراتهم التدريبية في مجال الحاسب الآلي ثلاث دورات تدريبية، وهم الفئة الإكثر من أفراد الدراسة، في حين أن (127) منهم يمثلون ما نسبته (17.7 %) من إجمالي أفراد الدراسة عدد دوراتهم التدريبية في مجال الحاسب الآلي دورة تدريبية واحدة، مقابل (114) منهم يمثلون ما نسبته (15.9 %) من إجمالي أفراد الدراسة لم يسبق لهم أن تلقوا أية دورة تدريبية في مجال الحاسب الآلي، بينما (110) منهم يمثلون ما نسبته (15.4 %) من إجمالي أفراد الدراسة عدد دوراتهم التدريبية في مجال الحاسب الآلي دوريان تدريبيتان، بينما (109) منهم يمثلون ما نسبته (15.2 %) من إجمالي أفراد الدراسة عدد دوراتهم التدريبية في مجال الحاسب الآلي أربع دورات تدريبية، فأكثر.

ثانياً : النتائج المتعلقة بتساؤلات الدراسة

التساؤل الأول: ما مدى إدراك العاملين في شركة الاتصالات السعودية لمفهوم الإدارة الإلكترونية ؟

للتعرف على مدى إدراك العاملين في شركة الاتصالات السعودية لمفهوم الإدارة الإلكترونية تم حساب التكرارات، والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، والرتب لاستجابات أفراد الدراسة على عبارات المحور الاول في الاستبانة، وتم ترتيبها تنازليا حسب متوسطات الموافقة، كما يوضحها الجدول رقم (16).

جدول رقم (16)

استجابات أفراد الدراسة على عبارات المحور الأول في الاستبانة

رقم العبارة	العبارة	التكرار	درجة الموافقة					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة
		النسبة %	موافق بشدة	موافق	غير متأكد	غير موافق	غير موافق بشدة			
4	إيجابيات العمل الإلكتروني	ك	265	338	74	35	4	4.15	0.83	1
		%	37	47.2	10.3	4.9	0.6			
1	العمل بلا ورق	ك	240	321	70	69	16	3.98	1.01	2
		%	33.5	44.8	9.8	9.6	2.2			
8	الأرشفة الإلكترونية	ك	186	257	154	91	28	3.67	1.11	3
		%	26	35.9	21.5	12.7	3.9			
2	العمل في أي زمان	ك	150	304	151	98	13	3.67	1.01	4
		%	20.9	42.5	21.1	13.7	1.8			
3	العمل في أي مكان	ك	138	282	162	117	17	3.57	1.05	5
		%	19.3	39.4	22.6	16.3	2.4			

تابع جدول رقم (16)

استجابات أفراد الدراسة على عبارات المحور الأول في الاستبانة

رقم العبارة	العبارة	التكرار	درجة الموافقة					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة
		النسبة %	موافق بشدة	موافق	غير متأكد	غير موافق	غير موافق بشدة			
7	خدمات التوقيع الإلكتروني	ك	126	222	184	149	35	3.36	1.14	6
		%	17.6	31	25.7	20.8	4.9			
6	التشريعات القانونية المنظمة للعمل الإلكتروني	ك	91	186	269	124	46	3.21	1.07	7
		%	12.7	26	37.6	17.3	6.4			
5	سلبيات العمل الإلكتروني	ك	46	180	279	169	42	3.03	0.99	8
		%	6.4	25.1	39	23.6	5.9			
المتوسط الكلي لمدى إدراك العاملين في شركة الاتصالات السعودية لمفهوم الإدارة الإلكترونية								3.58	0.7	-

يتضح من الجدول رقم (16) أن العاملين بشركة الاتصالات السعودية موافقون على أنهم يدركون مفهوم الإدارة الإلكترونية، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي لمدى موافقة العاملين في شركة الاتصالات السعودية على إدراكهم لمفهوم الإدارة الإلكترونية (3.58) وهو متوسط يقع ضمن الفئة الرابعة من فئات مقياس ليكرت الخماسي من (3.41 - 4.20) وهي الفئة التي تشير إلى خيار موافق على أداة الدراسة، ما يوضح أن العاملين بشركة الاتصالات السعودية موافقون على أنهم يدركون مفهوم الإدارة الإلكترونية.

كما يتضح من النتائج أن هنالك تفاوتاً في إدراك العاملين بشركة الاتصالات السعودية للمفاهيم التفصيلية للإدارة الإلكترونية ما بين موافقتهم على إدراك بعض المفاهيم التفصيلية للإدارة الإلكترونية وعدم تأكدهم من إدراك مفاهيم تفصيلية أخرى للإدارة الإلكترونية، حيث تراوحت متوسطات موافقة العاملين بشركة الاتصالات السعودية على إدراكهم للمفاهيم التفصيلية للإدارة الإلكترونية ما بين (3.03 - 4.15) وهي متوسطات تتراوح ما بين الفئتين الثالثة والرابعة من فئات مقياس ليكرت الخماسي واللتين تشيران إلى خياري (غير متأكد، موافق) على أداة الدراسة ما يبين أن العاملين بشركة الاتصالات السعودية يتراوح إدراكهم للمفاهيم التفصيلية للإدارة الإلكترونية ما بين موافقتهم على إدراك بعض المفاهيم التفصيلية للإدارة الإلكترونية وعدم تأكدهم من إدراك مفاهيم تفصيلية أخرى للإدارة الإلكترونية، حيث يتضح من النتائج أن العاملين بشركة الاتصالات السعودية يدركون خمسة مفاهيم تفصيلية للإدارة الإلكترونية وتتمثل هذه المفاهيم في المفاهيم التفصيلية التي يمثلها الفقرات رقم (4، 1، 8، 2، 3) والتي تم ترتيبها تنازلياً حسب درجة إدراك العاملين بشركة الاتصالات السعودية لها كالتالي:

1. جاء المفهوم التفصيلي للإدارة الإلكترونية والذي يمثله الفقرة رقم (4) وهو (إيجابيات العمل الإلكتروني) بالمرتبة الأولى من حيث إدراك العاملين بشركة الاتصالات السعودية له بمتوسط (4.15).

2. جاء المفهوم التفصيلي للإدارة الإلكترونية الذي يمثله الفقرة رقم (1) وهو (العمل بلا ورق) بالمرتبة الثانية من حيث إدراك العاملين بشركة الاتصالات السعودية له بمتوسط (3.98).

3. جاء المفهوم التفصيلي للإدارة الإلكترونية والذي يمثله الفقرة رقم (8) وهو (الإرشفة الإلكترونية) بالمرتبة الثالثة من حيث إدراك العاملين بشركة الاتصالات السعودية له بمتوسط (3.67).

4. جاء المفهوم التفصيلي للإدارة الإلكترونية والذي يمثله الفقرة رقم (2) وهو (العمل في أي زمان) بالمرتبة الرابعة من حيث إدراك العاملين بشركة الاتصالات السعودية له بمتوسط (3.67).

5. جاء المفهوم التفصيلي للإدارة الإلكترونية والذي يمثله الفقرة رقم (3) وهو (العمل في أي مكان) بالمرتبة الخامسة من حيث إدراك العاملين بشركة الاتصالات السعودية له بمتوسط (3.67).

كما يتضح من النتائج أن العاملين بشركة الاتصالات غير متأكدين من إدراك ثلاثة مفاهيم تفصيلية للإدارة الإلكترونية، وتتمثل هذه المفاهيم في المفاهيم التفصيلية التي يمثلها الفقرات رقم (5، 6، 7) والتي تم ترتيبها تصاعديا حسب درجة عدم تأكد العاملين بشركة الاتصالات السعودية من إدراكها، كالتالي:

1. جاء المفهوم التفصيلي للإدارة الإلكترونية، والذي يمثله الفقرة رقم (5) وهو (سلبيات العمل الإلكتروني) بالمرتبة الاولى من حيث عدم تأكد العاملين بشركة الاتصالات السعودية من إدراكه بمتوسط (3.03).

2. جاء المفهوم التفصيلي للإدارة الإلكترونية والذي يمثله الفقرة رقم (6) وهو (التشريعات القانونية المنظمة للعمل الإلكتروني) بالمرتبة الثانية من حيث عدم تأكد العاملين بشركة الاتصالات السعودية من إدراكه بمتوسط (3.21).

3. جاء المفهوم التفصيلي للإدارة الإلكترونية والذي يمثله الفقرة رقم (7) وهو (خدمات التوقيع الإلكتروني) بالمرتبة الثالثة من حيث عدم تأكد العاملين بشركة الاتصالات السعودية من إدراكه بمتوسط (3.36).

التساؤل الثاني: ما المزايا التي يحققها تطبيق الإدارة الإلكترونية في شركة الاتصالات السعودية ؟.

للتعرف على المزايا التي يحققها تطبيق الإدارة الإلكترونية في شركة الاتصالات السعودية تم حساب التكرارات، والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والرتب لاستجابات أفراد الدراسة على عبارات المحور الثاني في الاستبانة وتم ترتيبها تنازليا حسب متوسطات الموافقة كما يوضحها الجدول رقم (17).

جدول رقم (17)

استجابات أفراد الدراسة على عبارات المحور الثاني في الاستبانة

رقم العبارة	العبارة	التكرار	درجة الموافقة					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة
		النسبة %	موافق بشدة	موافق	غير متأكد	غير موافق	غير موافق بشدة			
3	يُيسّر الحصول على المعلومات	ك	545	159	6	4	2	4.73	0.53	1
		%	76.1	22.2	0.8	0.6	0.3			
2	يُسهّل تنظيم المعلومات	ك	536	169	6	5	-	4.73	0.51	2
		%	74.9	23.6	0.8	0.7	-			
1	يُسهّل حفظ المعلومات	ك	531	173	8	4	-	4.72	0.51	3
		%	74.2	24.2	1.1	0.6	-			
12	يُقلّل من استخدام الورق في العمل	ك	531	163	12	8	2	4.69	0.59	4
		%	74.2	22.8	1.7	1.1	0.3			
9	يُسهّل من متابعة سير الأعمال	ك	488	214	9	3	2	4.65	0.56	5
		%	68.2	29.9	1.3	0.4	0.3			
32	يُسهّل الإجراءات الإدارية	ك	486	208	14	4	4	4.63	0.61	6
		%	67.9	29.1	2	0.6	0.6			
31	يُسهّل على العاملين استخدام النماذج الإدارية الإلكترونية المختلفة	ك	445	247	19	2	3	4.58	0.6	7
		%	62.2	34.5	2.7	0.3	0.4			
8	يزيد من ارتباط وحدات الشركة	ك	427	243	37	8	1	4.52	0.66	8
		%	59.6	33.9	5.2	1.1	0.1			
23	يُسرّع إنجاز مهام العاملين	ك	413	266	28	6	3	4.51	0.66	9
		%	57.7	37.2	3.9	0.8	0.4			
10	يُسرّع عملية اتخاذ القرار للمشرفين	ك	426	236	44	8	2	4.5	0.69	10
		%	59.5	33	6.1	1.1	0.3			
6	يُخفّض التكاليف المالية التشغيلية	ك	437	198	67	12	2	4.47	0.76	11
		%	61	27.7	9.4	1.7	0.3			

تابع جدول رقم (17)

استجابات أفراد الدراسة على عبارات المحور الثاني في الاستبانة

رقم العبارة	العبارة	التكرار	درجة الموافقة					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة
		النسبة %	موافق بشدة	موافق	غير متأكد	غير موافق	غير موافق بشدة			
7	يُحسّن الأداء المحاسبي بالشركة	ك	420	225	63	5	3	4.47	0.72	12
		%	58.7	31.4	8.8	0.7	0.4			
15	يُسرّع من عملية توجيه العاملين	ك	397	265	38	11	5	4.45	0.73	13
		%	55.4	37	5.3	1.5	0.7			
11	يُسهم في دقة تخطيط الأعمال	ك	385	267	52	12	-	4.43	0.7	14
		%	53.8	37.3	7.3	1.7	-			
20	يُحسّن من عملية الاتصال بين العاملين	ك	375	290	39	8	4	4.43	0.7	15
		%	52.4	40.5	5.4	1.1	0.6			
24	يرفع إنتاجية العاملين	ك	386	272	41	13	4	4.43	0.73	16
		%	53.9	38	5.7	1.8	0.6			
28	يُسهم في نشر المعرفة لدى العاملين	ك	348	328	30	8	2	4.41	0.65	17
		%	48.6	45.8	4.2	1.1	0.3			
30	يتيح للعاملين العمل في أي وقت	ك	376	277	41	14	8	4.4	0.78	18
		%	52.5	38.7	5.7	2	1.1			
29	يتيح للعاملين العمل في أي مكان	ك	374	267	57	11	7	4.38	0.78	19
		%	52.2	37.3	8	1.5	1			
14	يُحسّن من عملية رقابة العاملين	ك	364	256	75	17	4	4.34	0.8	20
		%	50.8	35.8	10.5	2.4	0.6			
13	يُسهم في تحديد مهام العاملين بدقة	ك	355	261	76	19	5	4.32	0.82	21
		%	49.6	36.5	10.6	2.7	0.7			
4	يحافظ على سرية تبادل المعلومات	ك	370	228	93	21	4	4.31	0.85	22
		%	51.7	31.8	13	2.9	0.6			

تابع جدول رقم (17)

استجابات أفراد الدراسة على عبارات المحور الثاني في الاستبانة

رقم العبارة	العبارة	التكرار	درجة الموافقة					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة
		النسبة %	موافق بشدة	موافق	غير متأكد	غير موافق	غير موافق بشدة			
27	يرفع مهارات العاملين	ك	326	304	63	19	4	4.3	0.78	23
		%	45.5	42.5	8.8	2.7	0.6			
26	يُنمي قدرات العاملين	ك	318	310	68	16	4	4.29	0.77	24
		%	44.4	43.3	9.5	2.2	0.6			
5	يُسهل عملية التوقيع إلكترونيا	ك	343	245	110	9	9	4.26	0.85	25
		%	47.9	34.2	15.4	1.3	1.3			
18	يُساعد في تدريب العاملين عن بعد	ك	323	266	96	21	10	4.22	0.88	26
		%	45.1	37.2	13.4	2.9	1.4			
21	يُسهم في تبادل الخبرات بين العاملين	ك	302	296	84	26	8	4.2	0.86	27
		%	42.2	41.3	11.7	3.6	1.1			
25	يُسهم في إبداع العاملين	ك	309	273	109	16	9	4.2	0.87	28
		%	43.2	38.1	15.2	2.2	1.3			
17	يُساعد في تقويم أداء العاملين	ك	310	264	104	24	14	4.16	0.93	29
		%	43.3	36.9	14.5	3.4	2			
16	يؤدي إلى الشفافية في تقييم العاملين	ك	300	235	125	38	18	4.06	1.01	30
		%	41.9	32.8	17.5	5.3	2.5			
22	يوثق حقوق الملكية الفكرية للعاملين	ك	288	233	156	29	10	4.06	0.95	31
		%	40.2	32.5	21.8	4.1	1.4			
19	يُقلل من النازعات بين العاملين	ك	262	246	167	29	12	4	0.96	32
		%	36.6	34.4	23.3	4.1	1.7			
المتوسط الكلي للموافقة على المزايا التي يحققها تطبيق الإدارة الإلكترونية في شركة الاتصالات السعودية								4.4	0.52	-

يتضح من الجدول رقم (17) أن العاملين بشركة الاتصالات السعودية موافقون بشدة على أن تطبيق الإدارة الإلكترونية في شركة الاتصالات السعودية يحقق مزايا إيجابية للشركة، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي لمدى موافقة العاملين في شركة الاتصالات السعودية على المزايا التي يحققها تطبيق الإدارة الإلكترونية في شركة الاتصالات السعودية (4.40) وهو متوسط يقع ضمن الفئة الخامسة من فئات مقياس ليكرت الخماسي ما بين (4.21 - 5.00) وهي الفئة التي تشير إلى خيار موافق بشدة على أداة الدراسة، ما يوضح أن العاملين بشركة الاتصالات السعودية موافقون بشدة على أن تطبيق الإدارة الإلكترونية في شركة الاتصالات السعودية يحقق مزايا إيجابية للشركة.

كما يتضح من النتائج أن هنالك تفاوتا في موافقة العاملين بشركة الاتصالات السعودية على المزايا التفصيلية التي يحققها تطبيق الإدارة الإلكترونية بشركة الاتصالات السعودية ما بين موافقتهم بشدة على بعض المزايا التي يحققها تطبيق الإدارة الإلكترونية بشركة الاتصالات السعودية وموافقتهم فقط على مزايا تفصيلية أخرى يحققها تطبيق الإدارة الإلكترونية بشركة الاتصالات السعودية حيث تراوحت متوسطات موافقة العاملين بشركة الاتصالات السعودية على المزايا التفصيلية اليى يحققها تطبيق الإدارة الإلكترونية بشركة الاتصالات السعودية ما بين (4.00 - 4.73) وهي متوسطات تتراوح ما بين الفئتين الرابعة والخامسة من فئات مقياس ليكرت الخماسي، واللتين تشيران إلى خياري (موافق، موافق بشدة) على أداة الدراسة، ما يبين أن العاملين بشركة الاتصالات السعودية تتراوح موافقتهم على المزايا التفصيلية التي يحققها تطبيق الإدارة الإلكترونية بشركة الاتصالات السعودية ما بين موافقتهم بشدة على بعض المزايا التفصيلية وموافقتهم فقط على مزايا تفصيلية أخرى يحققها تطبيق الإدارة الإلكترونية بشركة الاتصالات السعودية، حيث يتضح من النتائج أن العاملين بشركة الاتصالات موافقون

بشدة على أن تطبيق الإدارة الإلكترونية بشركة الاتصالات السعودية يحقق ستا وعشرين ميزة إيجابية للشركة، وتتمثل أبرز هذه المزايا في المزايا التفصيلية التي يمثلها الفقرات رقم (3، 2، 1، 12، 9) والتي تم ترتيبها تنازليا حسب درجة تحقيق تطبيق الإدارة الإلكترونية بشركة الاتصالات السعودية لها كالتالي:

1. جاءت الميزة التي يمثلها الفقرة رقم (3) وهي (يُيسِّر الحصول على المعلومات) بالمرتبة الاولى من حيث تحقيق تطبيق الإدارة الإلكترونية بشركة الاتصالات السعودية لها بشدة بمتوسط (4.73).

2. جاءت الميزة التي يمثلها الفقرة رقم (2) وهي (يُسهِّل تنظيم المعلومات) بالمرتبة الثانية من حيث تحقيق تطبيق الإدارة الإلكترونية بشركة الاتصالات السعودية لها بشدة بمتوسط (4.73).

3. جاءت الميزة التي يمثلها الفقرة رقم (1) وهي (يُسهِّل حفظ المعلومات) بالمرتبة الثالثة من حيث تحقيق تطبيق الإدارة الإلكترونية بشركة الاتصالات السعودية لها بشدة بمتوسط (4.72).

4. جاءت الميزة التي يمثلها الفقرة رقم (12) وهي (يُقلِل من استخدام الورق في العمل) بالمرتبة الرابعة من حيث تحقيق تطبيق الإدارة الإلكترونية بشركة الاتصالات السعودية لها بشدة بمتوسط (4.69).

5. جاءت الميزة التي يمثلها الفقرة رقم (9) وهي (يُسهِّل من متابعة سير الإعمال) بالمرتبة الخامسة من حيث تحقيق تطبيق الإدارة

الإلكترونية بشركة الاتصالات السعودية لها بشدة بمتوسط (4.65).

كما يتضح من النتائج أن العاملين بشركة الاتصالات موافقون على أن تطبيق الإدارة الإلكترونية بشركة الاتصالات السعودية يحقق ست مزايا إيجابية للشركة، وتتمثل أبرز هذه المزايا في المزايا التفصيلية التي يمثلها الفقرات رقم (21، 25، 17، 16، 22) والتي تم ترتيبها تنازلياً حسب درجة تحقيق تطبيق الإدارة الإلكترونية بشركة الاتصالات السعودية لها، كالتالي:

1. جاءت الميزة التي يمثلها الفقرة رقم (21) وهي (يُسهِم في تبادل الخبرات بين العاملين) بالمرتبة الأولى من حيث تحقيق تطبيق الإدارة الإلكترونية بشركة الاتصالات السعودية لها بمتوسط (4.20).

2. جاءت الميزة التي يمثلها الفقرة رقم (25) وهي (يُسهِم في إبداع العاملين) بالمرتبة الثانية من حيث تحقيق تطبيق الإدارة الإلكترونية بشركة الاتصالات السعودية لها بمتوسط (4.20).

3. جاءت الميزة التي يمثلها الفقرة رقم (17) وهي (يُساعد في تقويم أداء العاملين) بالمرتبة الثالثة من حيث تحقيق تطبيق الإدارة الإلكترونية بشركة الاتصالات السعودية لها بمتوسط (4.16).

4. جاءت الميزة التي يمثلها الفقرة رقم (16) وهي (يؤدي إلى الشفافية في تقييم العاملين) بالمرتبة الرابعة من حيث تحقيق تطبيق الإدارة الإلكترونية بشركة الاتصالات السعودية لها بمتوسط (4.06).

5. جاءت الميزة التي يمثلها الفقرة رقم (22) وهي (يوثق حقوق الملكية الفكرية للعاملين) بالمرتبة الخامسة من حيث تحقيق تطبيق الإدارة الإلكترونية بشركة الاتصالات السعودية لها بمتوسط (4.06).

التساؤل الثالث: ما المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية في شركة الاتصالات السعودية ؟.

للتعرف على المعوقات اليى تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية في شركة الاتصالات السعودية تم حساب التكرارات، والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والرتب لاستجابات أفراد الدراسة على عبارات المحور الثالث في الاستبانة، وتم ترتيبها تنازلياٍ حسب متوسطات الموافقة كما يوضحها الجدول رقم (18).

جدول رقم (18)

استجابات أفراد الدراسة على عبارات المحور الثالث في الاستبانة

رقم العبارة	العبارة	التكرار	درجة الموافقة					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة
		النسبة %	موافق بشدة	موافق	غير متأكد	غير موافق	غير موافق بشدة			
2	توقف الأعمال عند تعطل الأنظمة التقنية الخاصة بالإدارة الإلكترونية	ك	171	329	90	102	24	3.72	1.08	1
		%	23.9	45.9	12.6	14.2	3.4			
15	إصابة العاملين بالأمراض الصحية نتيجة الجلوس المستمر أمام أجهزة الحاسب الآلي	ك	126	229	188	127	46	3.37	1.15	2
		%	17.6	32	26.3	17.7	6.4			
16	إساءة استخدام تطبيق الإدارة الإلكترونية من قبل بعض العاملين	ك	80	222	231	142	41	3.22	1.07	3
		%	11.2	31	32.3	19.8	5.7			
7	عدم تخصيص دورات تدريبية للعاملين بمجال الحاسب الآلي	ك	135	206	87	214	74	3.16	1.32	4
		%	18.9	28.8	12.2	29.9	10.3			
8	تسرب الكوادر البشرية المتميزة في تطبيق الإدارة الإلكترونية	ك	96	161	256	156	47	3.14	1.11	5
		%	13.4	22.5	35.8	21.8	6.6			
10	ضعف مهارات العاملين في مجال الحاسب الآلي	ك	80	231	147	209	49	3.12	1.15	6
		%	11.2	32.3	20.5	29.2	6.8			
17	عدم اعتماد مراسلات البريد الإلكتروني كوثيقة رسمية	ك	134	173	117	200	92	3.08	1.33	7
		%	18.7	24.2	16.3	27.9	12.8			
1	ضعف صيانة الأجهزة اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية	ك	76	204	146	226	64	3	1.18	8
		%	10.6	28.5	20.4	31.6	8.9			
13	تجاهل شكاوى العاملين حول تطبيق الإدارة الإلكترونية	ك	64	135	290	177	50	2.98	1.04	9
		%	8.9	18.9	40.5	24.7	7			

تابع جدول رقم (18)

استجابات أفراد الدراسة على عبارات المحور الثالث في الاستبانة

رقم العبارة	العبارة	التكرار	درجة الموافقة					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة
		النسبة %	موافق بشدة	موافق	غير متأكد	غير موافق	غير موافق بشدة			
11	قلة ثقة العاملين في التعاملات الإلكترونية	ك	56	208	136	251	65	2.91	1.15	10
		%	7.8	29.1	19	35.1	9.1			
12	اعتماد تطبيق الإدارة الإلكترونية على اللغة الإنجليزية	ك	78	161	162	245	70	2.91	1.18	11
		%	10.9	22.5	22.6	34.2	9.8			
9	مقاومة العاملين لتطبيق الإدارة الإلكترونية	ك	46	153	216	230	71	2.82	1.08	12
		%	6.4	21.4	30.2	32.1	9.9			
14	إصابة العاملين بالملل نتيجة العمل الدائم على جهاز الحاسب الآلي	ك	45	155	163	265	88	2.73	1.12	13
		%	6.3	21.6	22.8	37	12.3			
3	ضعف برامج حماية المعلومات في أجهزة الحاسب الآلي المستخدمة لدى العاملين	ك	56	129	166	265	100	2.69	1.15	14
		%	7.8	18	23.2	37	14			
6	عدم ربط جميع وحدات الشركة عن طريق شبكات الحاسب الآلي	ك	58	101	133	291	133	2.53	1.18	15
		%	8.1	14.1	18.6	40.6	18.6			
4	صعوبة استخدام تطبيقات الإدارة الإلكترونية	ك	31	85	192	314	94	2.5	1.01	16
		%	4.3	11.9	26.8	43.9	13.1			
5	عدم توفر الميزانية الكافية لتطوير أنظمة الإدارة الإلكترونية	ك	43	71	179	240	183	2.37	1.14	17
		%	6	9.9	25	33.5	25.6			
المتوسط الكلي للموافقة على المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية في شركة الاتصالات السعودية								2.96	0.74	

يتضح من الجدول رقم (18) أن العاملين بشركة الاتصالات السعودية غير متأكدين من وجود معوقات تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية في شركة الاتصالات السعودية، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي لمدى موافقة العاملين في شركة الاتصالات السعودية على وجود معوقات تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية في شركة الاتصالات السعودية (2.96) وهو متوسط يقع ضمن الفئة الثالثة من فئات مقياس ليكرت الخماسي من (2.61 - 3.40) وهي الفئة التي تشير إلى خيار غير متأكد على أداة الدراسة مما يوضح أن العاملين بشركة الاتصالات السعودية غير متأكدين من وجود معوقات تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية في شركة الاتصالات السعودية.

كما يتضح من النتائج أن هنالك تفاوتاً في موافقة العاملين بشركة الاتصالات السعودية على وجود المعوقات التفصيلية التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية بشركة الاتصالات السعودية ما بين موافقتهم على وجود بعض المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية بشركة الاتصالات السعودية وعدم موافقتهم على وجود معوقات تفصيلية أخرى تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية بشركة الاتصالات السعودية، حيث تراوحت متوسطات موافقة العاملين بشركة الاتصالات السعودية على وجود المعوقات التفصيلية التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية بشركة الاتصالات السعودية ما بين (2.37 - 3.72) وهي متوسطات تتراوح ما بين الفئتين الثانية والرابعة من فئات مقياس ليكرت الخماسي، واللتين تشيران إلى خياري (غير موافق، موافق) على أداة الدراسة مما يبين أن العاملين بشركة الاتصالات السعودية تتراوح موافقتهم على وجود المعوقات التفصيلية التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية بشركة الاتصالات السعودية ما بين موافقتهم على وجود بعض المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية بشركة الاتصالات السعودية وعدم موافقتهم على وجود معوقات تفصيلية أخرى تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية بشركة الاتصالات السعودية.

كما يتضح من النتائج أن العاملين بشركة الاتصالات موافقون

على وجـود معوق تفصيلي واحـد يـواجه تطبيق الإدارة الإلـكترونـيـة بشركة الاتـصالات السعودية، ويتمثل في المعـوق الـذي يمثله الفقرة رقم (2) وهو (توقف الإعـمـال عند تعطل الإنظمة التقنية الخاصـة بالإدارة الإلكترونية) بمتوسط (3.72).

كما يتضح مـن النـتـائج أن العـامـلين بشركـة الاتـصالات غير موافقين على وجـود ثلاثة معوقات تفصيلية تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية بشركة الاتـصالات السعودية تتمثل في المعوقات التفصيلية الـتي يمثلها الفقرات رقم (5، 4، 6) والتي تم ترتيبها تصاعديا حسب درجة عدم توفرها، كالتالي:

1. جـاء المـعـوق الـذي يمـثله الفقرة رقم (5) وهـو (عـدم تـوفـر المـيزانـيـة الكافية لتطوير أنظمة الإدارة الإلـكترونـيـة) بالمرتبة الإولى من حيث عدم توفره بمتوسط (2.37).
2. جـاء المـعـوق الـذي يمـثله الـفـقـرة رقم (4) وهـو (صـعـوبـة استخدام تطبيقات الإدارة الإلكترونية) بالمرتبة الثانية من حيث توفره بمتوسط (2.50).
3. جـاء المعوق الـذي يمثله الفقرة رقم (6) وهو (عـدم ربط جميع وحدات الـشركـة عن طريق شبكات الحاسب الالي) بالمرتبة الثالثة من حيث توفره بمتوسط (2.53).

التساؤل الرابع: ما مدى رضا العاملين عن تطبيق الإدارة الإلكترونية في شركة الاتصالات السعودية ؟.

للتعرف على مدى رضا العاملين عن تطبيق الإدارة الإلكترونية في شركة الاتـصالات السعودية تم حساب الـتـكـرارات، والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية، والانحـرافـات المعيارية، والـرتـب لاستجابات أفـراد الـدراسـة على عـبـارات المحـور الـرابـع في الاستبانة، وتم ترتيـبها تنازليا حسب متوسطات الرضا كما يوضحها الجدول رقم (19).

جدول رقم (19)

استجابات أفراد الدراسة على عبارات المحور الرابع في الاستبانة

رقم العبارة	العبارة	التكرار	درجة الرضا					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة
		النسبة %	راض تماماً	راض	غير متأكد	غير راض	غير راض إطلاقا			
6	النماذج الإلكترونية لمعاملات قطاع الموارد البشرية (مثل: طلب الإجازة ، طلب دورة تدريبية ، طلب تعريف بالراتب ....)	ك	445	218	23	21	9	4.49	0.8	1
		%	62.2	30.4	3.2	2.9	1.3			
8	الإشعار الإلكتروني الشهري للموظف (المتضمن الراتب ورصيد الإجازات)	ك	397	240	31	30	18	4.35	0.93	2
		%	55.4	33.5	4.3	4.2	2.5			
5	البريد الإلكتروني	ك	356	296	29	28	7	4.35	0.81	3
		%	49.7	41.3	4.1	3.9	1			
9	الرسائل الإلكترونية الأسبوعية للتوعية الدينية	ك	315	280	59	49	13	4.17	0.97	4
		%	44	39.1	8.2	6.8	1.8			

تابع جدول رقم (19)

استجابات أفراد الدراسة على عبارات المحور الرابع في الاستبانة

رقم العبارة	العبارة	التكرار النسبة %	درجة الرضا: راض تماما	راض	غير متأكد	غير راض	غير راض إطلاقا	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة
3	المعلومات الواردة بشكل دوري من مركز الرسائل الإلكتروني (مثل: أخبار الشركة، التعاميم الإدارية، نعي الموظفين، ....)	ك	272	334	45	46	19	4.11	0.96	5
		%	38	46.6	6.3	6.4	2.7			
10	خدمات الرابط الأخرى (الموقع الإلكتروني للعاملين على الشبكة الداخلية)	ك	266	282	115	41	12	4.05	0.95	6
		%	37.2	39.4	16.1	5.7	1.7			
11	معلومات الرابط الأخرى (الموقع الإلكتروني للعاملين على الشبكة الداخلية)	ك	237	278	140	49	12	3.95	0.97	7
		%	33.1	38.8	19.6	6.8	1.7			
7	النماذج الإلكترونية لمعاملات القطاعات المختلفة غير الموارد البشرية	ك	237	263	141	59	16	3.9	1.03	8
		%	33.1	36.7	19.7	8.2	2.2			
2	مجلة الاتصالات السعودية الإلكترونية الدورية	ك	166	272	132	109	37	3.59	1.15	9
		%	23.2	38	18.4	15.2	5.2			
1	الملف الصحفي الإلكتروني اليومي	ك	146	251	144	132	43	3.45	1.18	10
		%	20.4	35.1	20.1	18.4	6			
4	دليل التخفيضات الإلكتروني	ك	172	241	96	143	64	3.44	1.29	11
		%	24	33.7	13.4	20	8.9			
	المتوسط الكلي لمدى رضا العاملين عن تطبيق الإدارة الإلكترونية في شركة الاتصالات السعودية							3.99	0.7	

يتضح من الجدول رقم (19) أن العاملين بشركة الاتصالات السعودية راضون عن تطبيق الإدارة الإلكترونية في شركة الاتصالات السعودية، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي لمدى رضا العاملين في شركة الاتصالات السعودية عن تطبيق الإدارة الإلكترونية بشركة الاتصالات السعودية (3.99) وهو متوسط يقع ضمن الفئة الرابعة من فئات مقياس ليكرت الخماسي من (3.41 - 4.20) وهي الفئة التي تشير إلى خيار راض على أداة الدراسة، ما يوضح أن العاملين بشركة الاتصالات السعودية راضون عن تطبيق الإدارة الإلكترونية بشركة الاتصالات السعودية.

كما يتضح من النتائج أن هنالك تفاوتا في رضا العاملين بشركة الاتصالات السعودية عن التطبيقات التفصيلية للإدارة الإلكترونية بشركة الاتصالات السعودية ما بين رضاهم تماما عن بعض التطبيقات التفصيلية للإدارة الإلكترونية بشركة الاتصالات السعودية ورضاهم فقط عن تطبيقات تفصيلية أخرى للإدارة الإلكترونية بشركة الاتصالات السعودية، حيث تراوحت متوسطات رضا العاملين بشركة الاتصالات السعودية عن التطبيقات التفصيلية للإدارة الإلكترونية بشركة الاتصالات السعودية ما بين (3.44 - 4.49) وهي متوسطات تتراوح ما بين الفئتين الرابعة والخامسة من فئات مقياس ليكرت الخماسي واللتين تشيران إلى خياري (راض، راض تماما) على أداة الدراسة، ما يبين أن العاملين بشركة الاتصالات السعودية يتراوح رضاهم عن التطبيقات التفصيلية للإدارة الإلكترونية بشركة الاتصالات السعودية ما بين رضاهم تماما عن بعض التطبيقات التفصيلية ورضاهم فقط عن تطبيقات تفصيلية أخرى للإدارة الإلكترونية بشركة الاتصالات السعودية.

ويتضح من النتائج أن العاملين بشركة الاتصالات راضون تماما عن ثلاثة تطبيقات تفصيلية للإدارة الإلكترونية بشركة الاتصالات السعودية

تتمثل في التطبيقات التفصيلية التي يمثلها الفقرات رقم (6، 8، 5) والتي تم ترتيبها تنازليا حسب درجة رضا العاملين تماماً عن تطبيقها كالتالي:

1. جاء التطبيق الذي يمثله الفقرة رقم (6) وهو (النماذج الإلكترونية لمعاملات قطاع الموارد البشرية (مثل: طلب الإجازة، طلب دورة تدريبية، طلب تعريف بالراتب، ...)) في المرتبة الأولى من حيث رضا العاملين عنه تماماً بمتوسط (4.49).

2. جاء التطبيق الذي يمثله الفقرة رقم (8) وهو (الإشعار الإلكتروني الشهري للموظف (المتضمن الراتب ورصيد الإجازات)) في المرتبة الثانية من حيث رضا العاملين عنه تماماً بمتوسط (4.35).

3. جاء التطبيق الذي يمثله الفقرة رقم (5) وهو (البريد الإلكتروني) في المرتبة الثالثة من حيث رضا العاملين عنه تماماً بمتوسط (4.35).

كما يتضح من النتائج أن العاملين بشركة الاتصالات راضون عن ثمانية تطبيقات تفصيلية للإدارة الإلكترونية بشركة الاتصالات السعودية أبرزها تتمثل في التطبيقات التفصيلية التي يمثلها الفقرات رقم (9، 3، 10، 11، 7) والتي تم ترتيبها تنازليا حسب درجة رضا العاملين عن تطبيقها، كالتالي:

1. جاء التطبيق الذي يمثله الفقرة رقم (9) وهو (الرسائل الإلكترونية الإسبوعية للتوعية الدينية) بالمرتبة الأولى من حيث رضا العاملين عنه بمتوسط (4.17).

2. جاء التطبيق الذي يمثله الفقرة رقم (3) وهو (المعلومات الواردة بشكل دوري من مركز الرسائل الإلكتروني، مثل: أخبار الشركة، التعاميم الإدارية، نعي الموظفين، ...) بالمرتبة الثانية من حيث رضا العاملين عنه بمتوسط (4.11).

3.جـاء التطبيق الـذي يمثله الفقرة رقم (10) وهـو (خـدمـات الـرابـط الإخـرى، وهو الموقع الإلكـتروني للعاملين على الشبكة الداخلية) بالمرتبة الثالثة من حيث رضا العاملين عنه بمتوسط (4.05).

4.جـاء التطبيق الـذي يمثله الفقرة رقم (11) وهـو (معلومات الرابط الإخـرى وهو الموقع الإلـكـتروني للعاملين على الشبكة الداخلية) بالمرتبة الرابعة من حيث رضا العاملين عنه بمتوسط (3.95).

5.جـاء التطبيق الـذي يمثله الفقرة رقم (7) وهـو (الـنماذج الإلكترونية لمعـامـلات الـقـطـاعـات المختلفة غـير المـوارد الـبـشـريـة) بالمرتبة الخامسة من حيث رضا العاملين عنه بمتوسط (3.90).

التساؤل الخامس: هل توجد فروق ذات دلاله إحصائية في وجهات نظر العاملين بشركة الاتصالات السعودية حول تطبيق الإدارة الإلكترونية (إدراك العـامـلين لمفهوم الإدارة الإلكترونـيـة، المـزايا الـتي يحققها تطبيق الإدارة الإلكترونية، المعوقات الـتي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية، الرضا عـن تطبيق الإدارة الإلـكـترونـيـة)، بحيث تعزى هـذه الـفـروق إلى اختلاف خصائصهم الشخصية والوظيفية (الجنسية، والعمر، وعـدد سنوات الخدمة في الـشركـة، وعـدد سـنـوات الخـبرة في مجال الحاسب الالي، وعـدد ساعات استخدام الحاسب الالي في مجال العمل يوميا أثناء أوقات العمل الرسمية، وعدد ساعات استخدام الحاسب الالي في مجال العمل أسبوعيا خارج أوقات العمل الـرسمية، والقطاع الـذي يعمل بـه، والمستوى الـوظـيفي، والمستوى التعليمي، وعدد الدورات التدريبية في مجال الحاسب الالي) ؟.

الفروق في وجهات نظر العاملين بشركة الاتصالات السعودية حول تطبيق الإدارة الإلكترونية باختلاف (الجنسية):

للتعرف على ما إذا كانت هنالك فروق ذات دلاله إحصائية في وجهات نظر العاملين بشركة الاتصالات السعودية حول تطبيق الإدارة الإلكترونية باخـتـلاف الجنسية استـخـدم الـبـاحـث اخـتـبـار (ت) للعينات المستقله (Independent - Sample T - test) لـتـوضـيـح دلالـه الـفـروق بـين

إجابات المبحوثين، طبقاً إلى اختلاف الجنسية فجاءت النتائج كما يوضحها الجدول رقم (20).

جدول رقم (20)

نتائج اختبار (ت) للعينات المستقلة

للفروق في وجهات نظر العاملين بشركة الاتصالات السعودية حول تطبيق الإدارة الإلكترونية طبقاً إلى اختلاف الجنسية

المحور	الجنسية	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	مستوى الدلالة	الفروق
إدراك العاملين لمفهوم الإدارة الإلكترونية	سعودي	700	3.58	0.7	0.325	0.745	لا توجد
	غير سعودي	16	3.52	0.74			
المزايا التي يحققها تطبيق الإدارة الإلكترونية	سعودي	700	4.4	0.52	-0.141	0.888	لا توجد
	غير سعودي	16	4.42	0.6			
المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية	سعودي	700	2.96	0.74	0.506	0.613	لا توجد
	غير سعودي	16	2.86	0.57			
الرضا عن تطبيق الإدارة الإلكترونية	سعودي	700	3.99	0.7	-0.015	0.988	لا توجد
	غير سعودي	16	3.99	0.81			

تشير النتائج في جدول (20) إلى عدم وجود فروق ذات دلاله إحصائية عند مستوى (0.05) فأقل بين وجهات نظر العاملين السعوديين والعاملين غير السعوديين بشركة الاتصالات السعودية حول تطبيق الإدارة الإلكترونية (إدراك العاملين لمهوم الإدارة الإلكترونية، المزايا التي يحققها تطبيق الإدارة الإلكترونية، المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية، الرضا عن تطبيق الإدارة الإلكترونية).

الفروق في وجهات نظر العاملين بشركة الاتصالات السعودية حول تطبيق الإدارة الإلكترونية باختلاف (العمر):

للتعرف على ما إذا كانت هنالك فروق ذات دلاله إحصائية في وجهات نظر العاملين بشركة الاتصالات السعودية حول تطبيق الإدارة الإلكترونية باختلاف العمر استخدم الباحث اختبار (تحليل التباين الإحادي) (One Way - ANOVA) لتوضيح دلاله الفروق بين إجابات المبحوثين طبقاً إلى اختلاف العمر، فجاءت النتائج كما يوضحها الجدول رقم (21).



الجدول رقم (21)

نتائج اختبار (تحليل التباين الأحادي)

(One Way - ANOVA)

للفروق في وجهات نظر العاملين بشركة الاتصالات السعودية حول تطبيق الإدارة الإلكترونية طبقاً إلى اختلاف العمر

المحور	مصدر التباين	درجات الحرية	مجموع مربعات	متوسط المربعات	قيمة ف	الدلالة الإحصائية	الفروق
إدراك العاملين لمفهوم الإدارة الإلكترونية	بين المجموعات	2	3.573	1.786	3.687	0.026*	توجد فروق
	داخل المجموعات	713	345.421	0.484			
المزايا التي يحققها تطبيق الإدارة الإلكترونية	بين المجموعات	2	1.129	0.565	2.066	0.128	لا توجد فروق
	داخل المجموعات	713	194.864	0.273			
المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية	بين المجموعات	2	6.456	3.228	6.016	0.003**	توجد فروق
	داخل المجموعات	713	382.597	0.537			
الرضا عن تطبيق الإدارة الإلكترونية	بين المجموعات	2	1.392	0.696	1.417	0.243	لا توجد فروق
	داخل المجموعات	713	350.171	0.491			

*** وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) فأقل.**

**** وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.01) فأقل.**

تشير النتائج في جدول (21) إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) فأقل في وجهات نظر العاملين بشركة الاتصالات السعودية حول (المزايا التي يحققها تطبيق الإدارة الإلكترونية، الرضا عن تطبيق الإدارة الإلكترونية) باختلاف أعمارهم.

بينما تشير النتائج في جدول (21) إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) فأقل في وجهات نظر العاملين بشركة الاتصالات السعودية حول (إدراك العاملين لمفهوم الإدارة الإلكترونية) وكذلك عند مستوى (0.01) فأقل حول (المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية) باختلاف أعمارهم.

ولتحديد صالح الفروق بين كل فئتين من فئات العمر حول (إدراك العاملين لمفهوم الإدارة الإلكترونية) استخدم الباحث اختبار (شيفيه) (Scheffe) فجاءت النتائج كما يوضحها جدول رقم (22).

الجدول رقم (22)

نتائج اختبار (شيفيه) (Scheffe)

للفروق بين كل فئتين من فئات العمر حول (إدراك العاملين لمفهوم الإدارة الإلكترونية)

العمر		أقل من (30) سنة	من (30) إلى أقل من (40) سنة	من (40) سنة فأكبر
	المتوسط	3.71	3.52	3.62
أقل من 30 سنة	3.71	-	**	
من (30) إلى أقل من (40) سنة	3.52		-	
من (40) سنة فأكبر	3.62			-

** وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.01) فأقل.

تشير النتائج في جدول (22) إلى وجود فروق ذات دلاله إحصائية عند مستوى (0.01) فأقل بين وجهات نظر العاملين بشركة الاتصالات السعودية الإصغر عمراً أقل من (30) سنة والعاملون متوسطي العمر من (30) إلى أقل من (40) سنة حول (إدراك العاملين لمهوم الإدارة الإلكترونية) لصالح العاملين الإصغر عمراً الذين كانوا أكثر إدراكاً لمهوم الإدارة الإلكترونية.

ولتحديد صالح الفروق بين كل فئتين من فئات العمر حول (المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية) استخدم الباحث اختبار (شيفيه) (Scheffe) فجاءت النتائج كما يوضحها جدول رقم (23).

الجدول رقم (23)

نتائج اختبار (شيفيه) (Scheffe)

للفروق بين كل فئتين من فئات العمر حول (المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية)

العمر		أقل من (30) سنة	من (30) إلى أقل من (40) سنة	من (40) سنة فأكبر
	المتوسط	3.71	3.52	3.62
أقل من 30 سنة	3.15	-	**	**
من (30) إلى أقل من (40) سنة	2.95		-	
من (40) سنة فأكبر	2.85			-

** وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.01) فأقل.

تشير النتائج في جدول (23) إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.01) فأقل بين وجهات نظر العاملين بشركة الاتصالات السعودية الإصغر عمراً أقل من (30) سنة، والعاملين الإكبر متوسطاً وكبار العمر من (30) سنة فأكبر حول (المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية) لصالح العاملين الإصغر عمراً الذين كانوا أكثر موافقة على وجود المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية.

الفروق في وجهات نظر العاملين بشركة الاتصالات السعودية حول تطبيق الإدارة الإلكترونية باختلاف (عدد سنوات الخدمة في الشركة):

للتعرف على ما إذا كانت هنالك فروق ذات دلالة إحصائية في وجهات نظر العاملين بشركة الاتصالات السعودية حول تطبيق الإدارة الإلكترونية باختلاف عدد سنوات الخدمة في الشركة استخدم الباحث اختبار (تحليل التباين الإحادي) (One Way - ANOVA) لتوضيح دلالة الفروق بين إجابات المبحوثين طبقاً إلى اختلاف عدد سنوات الخدمة في الشركة، فجاءت النتائج، كما يوضحها الجدول رقم (24).

الجدول رقم (24)

نتائج اختبار (تحليل التباين الأحادي)

(One Way - ANOVA)

للفروق في وجهات نظر العاملين بشركة الاتصالات السعودية حول تطبيق الإدارة الإلكترونية، طبقاً إلى اختلاف عدد سنوات الخدمة في الشركة

المحور	مصدر التباين	درجات الحرية	مجموع مربعات	متوسط المربعات	قيمة ف	الدلالة الإحصائية	الفروق
إدراك العاملين لمفهوم الإدارة الإلكترونية	بين المجموعات	5	1.116	0.223	0.46	0.809	لا توجد فروق
	داخل المجموعات	710	347.88	0.49			
المزايا التي يحققها تطبيق الإدارة الإلكترونية	بين المجموعات	5	1.631	0.326	1.19	0.312	لا توجد فروق
	داخل المجموعات	710	194.36	0.274			
المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية	بين المجموعات	5	8.346	1.669	3.11	0.009**	توجد فروق
	داخل المجموعات	710	380.71	0.536			
الرضا عن تطبيق الإدارة الإلكترونية	بين المجموعات	5	3.225	0.645	1.32	0.256	لا توجد فروق
	داخل المجموعات	710	348.34	0.491			

** وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.01) فأقل.

تشير النتائج في جدول (24) إلى عدم وجود فروق ذات دلاله إحصائية عند مستوى (0.05) فأقل في وجهات نظر العاملين بشركة الاتصالات السعودية حول (إدراك العاملين لمفهوم الإدارة الإلكترونية، المزايا التي يحققها تطبيق الإدارة الإلكترونية، الرضا عن تطبيق الإدارة الإلكترونية) باختلاف عدد سنوات خدمتهم.

بينما تشير النتائج في جدول (24) إلى وجود فروق ذات دلاله إحصائية عند مستوى (0.01) فأقل في وجهات نظر العاملين بشركة الاتصالات السعودية حول (المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية) ولتحديد صالح الفروق بين كل فئتين من فئات عدد سنوات الخدمة في الشركة حول (المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية) استخدم الباحث اختبار (شيفيه) (Scheffe) فجاءت النتائج كما يوضحها جدول رقم (25).

الجدول رقم (25)

نتائج اختبار (شيفيه) (Scheffe)

للفروق بين كل فئتين من فئات عدد سنوات الخدمة في الشركة حول

(المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية)

عدد سنوات الخدمة		أقل من (5)	من (5) إلى (10)	من (10) إلى (15)	من (15) إلى (20)	من (20) إلى (25)	(25) فأكثر
	المتوسط	3.2	2.9	3	2.86	2.86	3.01
أقل من (5)	3.2	-	*				
من (5) إلى (10)	2.9		-				

عدد سنوات الخدمة		أقل من (5)	من (5) إلى (10)	من (10) إلى (15)	من (15) إلى (20)	من (20) إلى (25)	(25) فأكثر
من (10) إلى (15)	3			-			
من (15) إلى (20)	2.86				-		
من (20) إلى (25)	2.86					-	
(25) فأكثر	3.01						-

*** وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) فأقل.**

تشير النتائج في جدول (25) إلى وجود فروق ذات دلاله إحصائية عند مستوى (0.05) فأقل بين وجهات نظر العاملين بشركة الاتصالات السعودية الإقل خبرة (أقل من 5 سنوات)والعاملين الذين تتراوح خبراتهم بين (5 - 10) سنوات حول (المعوقات اليتى تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية) لصالح العاملين الإقل خبرة (أقل من 5 سنوات) الذين كانوا أكثر موافقة على وجود معوقات تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية بالشركة.

الفروق في وجهات نظر العاملين بشركة الاتصالات السعودية حول تطبيق الإدارة الإلكترونية باختلاف (عدد سنوات الخبرة في مجال الحاسب الآلي):

للتعرف على ما إذا كانت هنالك فروق ذات دلاله إحصائية في وجهات نظر العاملين بشركة الاتصالات السعودية حول تطبيق الإدارة الإلكترونية باختلاف عدد سنوات الخبرة في مجال الحاسب الالي استخدم الباحث اختبار (تحليل التباين الإحادي) (One Way - ANOVA) لتوضيح دلاله الفروق بين إجابات المبحوثين، طبقاً إلى اختلاف عدد سنوات الخبرة في مجال الحاسب الالي، فجاءت النتائج كما يوضحها الجدول رقم (26).

الجدول رقم (26)

نتائج اختبار (تحليل التباين الأحادي)

(One Way - ANOVA)

للفروق في وجهات نظر العاملين بشركة الاتصالات السعودية حول تطبيق الإدارة الإلكترونية طبقاً إلى اختلاف عدد سنوات الخبرة في مجال الحاسب الآلي

المحور	مصدر التباين	درجات الحرية	مجموع مربعات	متوسط المربعات	قيمة ف	الدلالة الإحصائية	الفروق
إدراك العاملين لمفهوم الإدارة الإلكترونية	بين المجموعات	4	1.207	0.302	0.617	0.651	لا توجد فروق
	داخل المجموعات	711	347.79	0.489			
المزايا التي يحققها تطبيق الإدارة الإلكترونية	بين المجموعات	4	0.838	0.209	0.763	0.55	لا توجد فروق
	داخل المجموعات	711	195.16	0.274			
المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية	بين المجموعات	4	7.536	1.884	3.511	**0.008	توجد فروق
	داخل المجموعات	711	381.52	0.537			
الرضا عن تطبيق الإدارة الإلكترونية	بين المجموعات	4	2.917	0.729	1.487	0.204	لا توجد فروق
	داخل المجموعات	711	348.65	0.49			

** وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.01) فأقل.

تشير النتائج في جدول (26) إلى عدم وجود فروق ذات دلاله إحصائية عند مستوى (0.05) فأقل في وجهات نظر العاملين بشركة الاتصالات السعودية حول (إدراك العاملين لمهوم الإدارة الإلكترونية، المزايا التي يحققها تطبيق الإدارة الإلكترونية، الرضا عن تطبيق الإدارة الإلكترونية) باختلاف عدد سنوات خبرتهم في مجال الحاسب الالي.

بينما تشير النتائج في جدول (26) إلى وجود فروق ذات دلاله إحصائية عند مستوى (0.01) فأقل في وجهات نظر العاملين بشركة الاتصالات السعودية حول (المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية) ولتحديد صالح الفروق بين كل فئتين من فئات عدد سنوات الخبرة في مجال الحاسب الالي حول (المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية) استخدم الباحث اختبار (شيفيه) (Scheffe) فجاءت النتائج كما يوضحها جدول رقم (27).

الجدول رقم (27)

نتائج اختبار (شيفيه) (Scheffe)

للفروق بين كل فئتين من فئات عدد سنوات الخبرة في مجال الحاسب الآلي حول (المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية)

عدد سنوات الخبرة		أقل من (5)	من (5) إلى (10)	من (10) إلى (15)	من (15) إلى (20)	(20) فأكثر
	المتوسط	3.19	2.99	2.87	2.9	2.83
أقل من (5)	3.19	-		×		
من (5) إلى (10)	2.99		-			
من (10) إلى (15)	2.87			-		
من (15) إلى (20)	2.9				-	
(20) فأكثر	2.83					-

* وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) فأقل.

تشير النتائج في جدول (27) إلى وجود فروق ذات دلاله إحصائية عند مستوى (0.05) فأقل بين وجهات نظر العاملين بشركة الاتصالات السعودية الإقل خبرة (أقل من 5 سنوات) في مجال الحاسب الالي، والعاملين الذين تتراوح خبراتهم بين (10 - 15) سنة حول (المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية) لصالح العاملين الإقل خبرة (أقل من 5 سنوات) في مجال الحاسب الالي الذين كانوا أكثر موافقة على وجود معوقات تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية بالشركة.

الفروق في وجهات نظر العاملين بشركة الاتصالات السعودية حول تطبيق الإدارة الإلكترونية باختلاف (عدد ساعات استخدام الحاسب الآلي في مجال العمل يومياً أثناء أوقات العمل الرسمية):

للتعرف على ما إذا كانت هنالك فروق ذات دلاله إحصائية في وجهات نظر العاملين بشركة الاتصالات السعودية حول تطبيق الإدارة الإلكترونية باختلاف عدد ساعات استخدام الحاسب الالي في مجال العمل يوميا أثناء أوقات العمل الرسمية استخدم الباحث اختبار (تحليل التباين الإحادي) (One Way - ANOVA) لتوضيح دلاله الفروق بين إجابات المبحوثين، طبقا إلى اختلاف عدد ساعات استخدام الحاسب الالي في مجال العمل يوميا أثناء أوقات العمل الرسمية، فجاءت النتائج كما يوضحها الجدول رقم (28).

الجدول رقم (28)

نتائج اختبار (تحليل التباين الأحادي)

(One Way - ANOVA)

للفروق في وجهات نظر العاملين بشركة الاتصالات السعودية حول تطبيق الإدارة الإلكترونية، طبقاً إلى اختلاف عدد ساعات استخدام الحاسب الآلي في مجال العمل يومياً أثناء أوقات العمل الرسمية

المحور	مصدر التباين	درجات الحرية	مجموع مربعات	متوسط المربعات	قيمة ف	الدلالة الإحصائية	الفروق
إدراك العاملين لمفهوم الإدارة الإلكترونية	بين المجموعات	2	0.945	0.473	0.968	0.38	لا توجد فروق
	داخل المجموعات	713	348.048	0.488			
المزايا التي يحققها تطبيق الإدارة الإلكترونية	بين المجموعات	2	0.0909	0.0454	0.165	0.848	لا توجد فروق
	داخل المجموعات	713	195.902	0.275			
المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية	بين المجموعات	2	0.628	0.314	0.576	0.562	لا توجد فروق
	داخل المجموعات	713	388.425	0.545			
الرضا عن تطبيق الإدارة الإلكترونية	بين المجموعات	2	0.496	0.248	0.504	0.605	لا توجد فروق
	داخل المجموعات	713	351.067	0.492			

تشير النتائج في جدول (28) إلى عدم وجود فروق ذات دلاله إحصائية عند مستوى (0.05) فأقل في وجهات نظر العاملين بشركة الاتصالات السعودية حول (إدراك العاملين لمهوم الإدارة الإلكترونية، المزايا التي يحققها تطبيق الإدارة الإلكترونية، المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية، الرضا عن تطبيق الإدارة الإلكترونية) باختلاف عدد ساعات استخدام الحاسب الالي في مجال العمل يوميا أثناء أوقات العمل الرسمية.

الفروق في وجهات نظر العاملين بشركة الاتصالات السعودية حول تطبيق الإدارة الإلكترونية باختلاف (عدد ساعات استخدام الحاسب الآلي في مجال العمل أسبوعياً خارج أوقات العمل الرسمية):

للتعرف على ما إذا كانت هنالك فروق ذات دلاله إحصائية في وجهات نظر العاملين بشركة الاتصالات السعودية حول تطبيق الإدارة الإلكترونية باختلاف عدد ساعات استخدام الحاسب الالي في مجال العمل أسبوعياٍ خارج أوقات العمل الرسمية استخدم الباحث اختبار (تحليل التباين الإحادي) (One Way - ANOVA) لتوضيح دلاله الفروق بين إجابات المبحوثين، طبقاٍ إلى اختلاف عدد ساعات استخدام الحاسب الالي في مجال العمل أسبوعياٍ خارج أوقات العمل الرسمية، فجاءت النتائج كما يوضحها الجدول رقم (29).

الجدول رقم (29)

نتائج اختبار (تحليل التباين الأحادي)

(One Way - ANOVA)

للفروق في وجهات نظر العاملين بشركة الاتصالات السعودية حول تطبيق الإدارة الإلكترونية، طبقاً إلى اختلاف عدد ساعات استخدام الحاسب الآلي في مجال العمل أسبوعياً خارج أوقات العمل الرسمية

المحور	مصدر التباين	درجات الحرية	مجموع مربعات	متوسط المربعات	قيمة ف	الدلالة الإحصائية	الفروق
إدراك العاملين لمفهوم الإدارة الإلكترونية	بين المجموعات	4	5.928	1.482	3.072	*0.016	توجد فروق
	داخل المجموعات	7.11	343.065	0.483			
المزايا التي يحققها تطبيق الإدارة الإلكترونية	بين المجموعات	4	1.306	0.326	1.192	0.313	لا توجد فروق
	داخل المجموعات	7.11	194.687	0.274			
المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية	بين المجموعات	4	1.676	0.419	0.769	0.545	لا توجد فروق
	داخل المجموعات	7.11	387.376	0.545			
الرضا عن تطبيق الإدارة الإلكترونية	بين المجموعات	4	4.882	1.221	2.503	*0.041	توجد فروق
	داخل المجموعات	7.11	346.68	0.488			

*** وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) فأقل.**

تشير النتائج في جدول (29) إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) فأقل في وجهات نظر العاملين بشركة الاتصالات السعودية حول (المزايا التي يحققها تطبيق الإدارة الإلكترونية، المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية) باختلاف عدد ساعات استخدام الحاسب الآلي أسبوعياً خارج أوقات العمل الرسمية.

بينما تشير النتائج في جدول (29) إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) فأقل في وجهات نظر العاملين بشركة الاتصالات السعودية حول (إدراك العاملين لمفهوم الإدارة الإلكترونية، الرضا عن تطبيق الإدارة الإلكترونية).

ولتحديد صالح الفروق بين كل فئتين من فئات عدد ساعات استخدام الحاسب الآلي في مجال العمل أسبوعياً خارج أوقات العمل الرسمية حول (إدراك العاملين لمفهوم الإدارة الإلكترونية) استخدم الباحث اختبار (شيفيه) (Scheffe) فجاءت النتائج كما يوضحها جدول رقم (30).

الجدول رقم (30)

نتائج اختبار (شيفيه) (Scheffe)

للفروق بين كل فئتين من فئات عدد ساعات استخدام الحاسب الآلي في مجال العمل أسبوعياً خارج أوقات العمل الرسمية حول (إدراك العاملين لمفهوم الإدارة الإلكترونية)

الاستخدام		لا يستخدم	من (1) إلى (7)	من (8) إلى (14)	من (15) إلى (21)	أكثر من (21)
	المتوسط	3.51	3.55	3.54	3.57	3.8
لا يستخدم	3.51	-				
من (1) إلى (7)	3.55		-			
من (8) إلى (14)	3.54			-		
من (15) إلى (21)	3.57				-	
أكثر من (21)	3.8	×	×			-

*** وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) فأقل.**

تشير النتائج في جدول (30) إلى وجود فروق ذات دلاله إحصائية عند مستوى (0.05) فأقل بين وجهات نظر العاملين بشركة الاتصالات السعودية الإكثر استخداماً للحاسب الالي خارج أوقات العمل (21) ساعة فأكثر، والعاملين الإقل استخداماً للحاسب من (1) إلى (7) ساعات أو الذين لا يستخدمونه (لا يستخدم)، حول (إدراك العاملين لمهوم الإدارة الإلكترونية) لصالح العاملين الإكثر استخداماً للحاسب الالي خارج أوقات الدوام الرسمية الذين كانوا أكثر إدراكاً لمهوم الإدارة الإلكترونية.

ولتحديد صالح الفروق بين كل فئتين من فئات عدد ساعات استخدام

الحاسب الآلي في مجال العمل أسبوعياً خارج أوقات العمل الرسمية حول (الرضا عن تطبيق الإدارة الإلكترونية) استخدم الباحث اختبار (شيفيه) (Scheffe) فجاءت النتائج كما يوضحها جدول رقم (31).

الجدول رقم (31)

نتائج اختبار (شيفيه) (Scheffe)

للفروق بين كل فئتين من فئات عدد ساعات استخدام الحاسب الآلي في مجال العمل أسبوعياً خارج أوقات العمل الرسمية حول (الرضا عن تطبيق الإدارة الإلكترونية)

الاستخدام		لا يستخدم	من (1) إلى (7)	من (8) إلى (14)	من (15) إلى (21)	أكثر من (21)
	المتوسط	3.51	3.55	3.54	3.57	3.8
لا يستخدم	3.99	-				
من (1) إلى (7)	3.93		-			
من (8) إلى (14)	3.95			-		
من (15) إلى (21)	4.06				-	
أكثر من (21)	4.17		×	×		-

*** وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) فأقل.**

تشير النتائج في جدول (31) إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) فأقل بين وجهات نظر العاملين بشركة الاتصالات السعودية الإكثر استخداماً للحاسب الالي خارج أوقات العمل (21) ساعة فأكثر والعاملين الذين يتراوح متوسط استخدامهم الإسبوعي للحاسب الالي ما بين (1) إلى (14) ساعة حول (الرضا عن تطبيق الإدارة الإلكترونية) لصالح العاملين الإكثر استخداماً للحاسب الالي خارج أوقات العمل (21) ساعة فأكثر الذين كانوا أكثر رضا عن تطبيق الإدارة الإلكترونية.

الفروق في وجهات نظر العاملين بشركة الاتصالات السعودية حول تطبيق الإدارة الإلكترونية باختلاف (القطاع الذي يعمل به):

للتعرف على ما إذا كانت هنالك فروق ذات دلالة إحصائية في وجهات نظر العاملين بشركة الاتصالات السعودية حول تطبيق الإدارة الإلكترونية باختلاف القطاع الذي يعمل به الموظف استخدم الباحث اختبار (تحليل التباين الإحادي) (One Way - ANOVA) لتوضيح دلالة الفروق بين إجابات المبحوثين، طبقاً إلى اختلاف القطاع الذي يعمل به الموظف، فجاءت النتائج كما يوضحها الجدول رقم (32).

الجدول رقم (32)

نتائج اختبار (تحليل التباين الأحادي)

(One Way - ANOVA)

للفروق في وجهات نظر العاملين بشركة الاتصالات السعودية حول تطبيق الإدارة الإلكترونية طبقاً إلى اختلاف القطاع الذي يعمل به الموظف

المحور	مصدر التباين	درجات الحرية	مجموع مربعات	متوسط المربعات	قيمة ف	الدلالة الإحصائية	الفروق
إدراك العاملين لمفهوم الإدارة الإلكترونية	بين المجموعات	11	8.543	0.777	1.606	0.092	لا توجد فروق
	داخل المجموعات	704	340.45	0.484			
المزايا التي يحققها تطبيق الإدارة الإلكترونية	بين المجموعات	11	0.0909	0.0454	0.165	0.812	لا توجد فروق
	داخل المجموعات	704	195.902	0.275			
المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية	بين المجموعات	11	8.654	0.787	1.456	0.143	لا توجد فروق
	داخل المجموعات	704	380.399	0.54			
الرضا عن تطبيق الإدارة الإلكترونية	بين المجموعات	11	8.964	0.815	1.674	0.075	لا توجد فروق
	داخل المجموعات	704	342.599	0.487			

تشير النتائج في جدول (32) إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) فأقل في وجهات نظر العاملين بشركة الاتصالات السعودية حول (إدراك العاملين لمفهوم الإدارة الإلكترونية، المزايا التي يحققها تطبيق الإدارة الإلكترونية، المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية، الرضا عن تطبيق الإدارة الإلكترونية) باختلاف القطاع الذي يعمل به الموظف.

الفروق في وجهات نظر العاملين بشركة الاتصالات السعودية حول تطبيق الإدارة الإلكترونية باختلاف (المستوى الوظيفي):

للتعرف على ما إذا كانت هنالك فروق ذات دلالة إحصائية في وجهات نظر العاملين بشركة الاتصالات السعودية حول تطبيق الإدارة الإلكترونية باختلاف المستوى الوظيفي استخدم الباحث اختبار (تحليل التباين الإحادي) (One Way - ANOVA) لتوضيح دلالة الفروق بين إجابات المبحوثين، طبقاً إلى اختلاف المستوى الوظيفي، فجاءت النتائج كما يوضحها الجدول رقم (33).

الجدول رقم (33)

نتائج اختبار (تحليل التباين الأحادي)

(One Way - ANOVA)

للفروق في وجهات نظر العاملين بشركة الاتصالات السعودية حول تطبيق الإدارة الإلكترونية طبقاً إلى اختلاف المستوى الوظيفي

المحور	مصدر التباين	درجات الحرية	مجموع مربعات	متوسط المربعات	قيمة ف	الدلالة الإحصائية	الفروق
إدراك العاملين لمفهوم الإدارة الإلكترونية	بين المجموعات	4	2.180	0.545	1.117	0.347	لا توجد فروق
	داخل المجموعات	711	346.814	0.488			
المزايا التي يحققها تطبيق الإدارة الإلكترونية	بين المجموعات	4	2.143	0.536	1.965	0.098	لا توجد فروق
	داخل المجموعات	711	193.850	0.273			
المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية	بين المجموعات	4	10.613	2.653	4.985	**0.001	توجد فروق
	داخل المجموعات	711	378.439	0.532			
الرضا عن تطبيق الإدارة الإلكترونية	بين المجموعات	4	3.831	0.958	1.958	0.099	لا توجد فروق
	داخل المجموعات	711	347.732	0.489			

** وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.01) فأقل.

تشير النتائج في جدول (33) إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) فأقل في وجهات نظر العاملين بشركة الاتصالات السعودية حول (إدراك العاملين لمفهوم الإدارة الإلكترونية، المزايا التي يحققها تطبيق الإدارة الإلكترونية، الرضا عن تطبيق الإدارة الإلكترونية) باختلاف المستوى الوظيفي.

بينما تشير النتائج في جدول (33) إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.01) فأقل في وجهات نظر العاملين بشركة الاتصالات السعودية حول (المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية) ولتحديد صالح الفروق بين كل فئتين من فئات المستوى الوظيفي حول (المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية) استخدم الباحث اختبار (شيفيه) (Scheffe) فجاءت النتائج كما يوضحها جدول رقم (34).

الجدول رقم (34)

نتائج اختبار (شيفيه) (Scheffe)

للفروق بين كل فئتين من فئات المستوى الوظيفي حول (المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية)

الوظيفة		موظف	رئيس قسم	مدير مشروع	مدير شعبة	مدير إدارة
	المتوسط	3.06	2.83	2.75	2.82	2.81
موظف	3.06	-			*	
رئيس قسم	2.83		-			
مدير مشروع	2.75			-		
مدير شعبة	2.82				-	
مدير إدارة	2.81					-

*** وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) فأقل.**

تشير النتائج في جدول (34) إلى وجود فروق ذات دلاله إحصائية عند مستوى (0.05) فأقل بين وجهات نظر الموظفين ومدراء الشعب حول (المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية) لصالح الموظفين الذين كانوا أكثر موافقة على وجود معوقات تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية بالشركة.

الفروق في وجهات نظر العاملين بشركة الاتصالات السعودية حول تطبيق الإدارة الإلكترونية باختلاف (المستوى التعليمي):

للتعرف على ما إذا كانت هنالك فروق ذات دلاله إحصائية في وجهات نظر العاملين بشركة الاتصالات السعودية حول تطبيق الإدارة الإلكترونية باختلاف المستوى التعليمي استخدم الباحث اختبار (تحليل التباين الإحادي) (One Way - ANOVA) لتوضيح دلاله الفروق بين إجابات المبحوثين، طبقاً إلى اختلاف المستوى التعليمي، فجاءت النتائج كما يوضحها الجدول رقم (35).

الجدول رقم (35)

نتائج اختبار (تحليل التباين الأحادي)

(One Way - ANOVA)

للفروق في وجهات نظر العاملين بشركة الاتصالات السعودية حول تطبيق الإدارة الإلكترونية طبقاً إلى اختلاف المستوى التعليمي

المحور	مصدر التباين	درجات الحرية	مجموع مربعات	متوسط المربعات	قيمة ف	الدلالة الإحصائية	الفروق
إدراك العاملين لمفهوم الإدارة الإلكترونية	بين المجموعات	4	21.642	5.411	11.752	0.000**	توجد فروق
	داخل المجموعات	711	327.351	0.46			
المزايا التي يحققها تطبيق الإدارة الإلكترونية	بين المجموعات	4	1.452	0.363	1.327	0.258	لا توجد فروق
	داخل المجموعات	711	194.541	0.274			
المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية	بين المجموعات	4	1.452	0.363	0.666	0.616	لا توجد فروق
	داخل المجموعات	711	387.601	0.545			
الرضا عن تطبيق الإدارة الإلكترونية	بين المجموعات	4	6.983	1.746	3.602	0.006**	توجد فروق
	داخل المجموعات	711	344.58	0.485			

** وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.01) فأقل.

تشير النتائج في جدول (35) إلى عدم وجود فروق ذات دلاله إحصائية عند مستوى (0.05) فأقل في وجهات نظر العاملين بشركة الاتصالات السعودية حول (المزايا التي يحققها تطبيق الإدارة الإلكترونية، المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية) باختلاف المستوى التعليمي.

بينما تشير النتائج في جدول (35) إلى وجود فروق ذات دلاله إحصائية عند مستوى (0.01) فأقل في وجهات نظر العاملين بشركة الاتصالات السعودية حول (إدراك العاملين لمفهوم الإدارة الإلكترونية، الرضا عن تطبيق الإدارة الإلكترونية) باختلاف المستوى التعليمي.

ولتحديد صالح الفروق بين كل فئتين من فئات المستوى التعليمي حول (إدراك العاملين لمفهوم الإدارة الإلكترونية) استخدم الباحث اختبار (شيفيه) (Scheffe) فجاءت النتائج كما يوضحها جدول رقم (36).

الجدول رقم (36)

نتائج اختبار (شيفيه) (Scheffe)

للفروق بين كل فئتين من فئات المستوى التعليمي حول (إدراك العاملين لمفهوم الإدارة الإلكترونية)

المؤهل		ثانوي فأقل	دبلوم بعد الثانوي	بكالوريوس	دبلوم عال	دراسات عليا
	المتوسط	3.85	3.64	3.43	3.65	3.3
ثانوي فأقل	3.85	-		**		**
دبلوم بعد الثانوي	3.64		-			
بكالوريوس	3.43			-		
دبلوم عالٍ	3.65				-	
دراسات عليا	3.3					-

** **وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.01) فأقل.**

تشير النتائج في جدول (36) إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.01) فأقل، بين وجهات نظر العاملين بشركة الاتصالات السعودية من أصحاب الثانوية العامة فأقل والعاملين أصحاب البكالوريوس والدراسات العليا حول (إدراك العاملين لمفهوم الإدارة الإلكترونية) لصالح العاملين من أصحاب الثانوية العامة فأقل الذين كانوا أكثر إدراكاً لمفهوم الإدارة الإلكترونية.

ولتحديد صالح الفروق بين كل فئتين من فئات المستوى التعليمي حول (الرضا عن تطبيق الإدارة الإلكترونية) استخدم الباحث اختبار (شيفيه) (Scheffe) فجاءت النتائج كما يوضحها جدول رقم (37).

الجدول رقم (37)

نتائج اختبار (شيفيه) (Scheffe)

للفروق بين كل فئتين من فئات المستوى التعليمي حول (الرضا عن تطبيق الإدارة الإلكترونية)

المؤهل		ثانوي فأقل	دبلوم بعد الثانوي	بكالوريوس	دبلوم عال	دراسات عليا
	المتوسط	3.85	3.64	3.43	3.65	3.3
ثانوي فأقل	4.13	-		*		*
دبلوم بعد الثانوي	4.08		-			
بكالوريوس	3.89			-		
دبلوم عال	3.99				-	
دراسات عليا	3.88					-

* **وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) فأقل.**

تشير النتائج في جدول (37) إلى وجود فروق ذات دلاله إحصائية عند مستوى (0.05) فأقل بين وجهات نظر العاملين بشركة الاتصالات السعودية من أصحاب الثانوية العامة فأقل والعاملين أصحاب البكالوريوس والدراسات العليا حول (الرضا عن تطبيق الإدارة الإلكترونية) لصالح العاملين من أصحاب الثانوية العامة فأقل الذين كانوا أكثر رضا عن تطبيق الإدارة الإلكترونية بشركة الاتصالات السعودية.

الفروق في وجهات نظر العاملين بشركة الاتصالات السعودية حول تطبيق الإدارة الإلكترونية باختلاف (عدد الدورات في مجال الحاسب الآلي):

للتعرف على ما إذا كانت هنالك فروق ذات دلاله إحصائية في وجهات نظر العاملين بشركة الاتصالات السعودية حول تطبيق الإدارة الإلكترونية باختلاف عدد الدورات في مجال الحاسب الالي استخدم الباحث اختبار (تحليل التباين الإحادي) (One Way - ANOVA) لتوضيح دلاله الفروق بين إجابات المبحوثين، طبقاً إلى اختلاف عدد الدورات في مجال الحاسب الالي، فجاءت النتائج كما يوضحها الجدول رقم (38).

الجدول رقم (38)

نتائج اختبار (تحليل التباين الأحادي)

(One Way - ANOVA)

للفروق في وجهات نظر العاملين بشركة الاتصالات السعودية حول تطبيق الإدارة الإلكترونية، طبقاً إلى اختلاف عدد الدورات في مجال الحاسب الآلي

المحور	مصدر التباين	درجات الحرية	مجموع مربعات	متوسط المربعات	قيمة ف	الدلالة الإحصائية	الفروق
إدراك العاملين لمفهوم الإدارة الإلكترونية	بين المجموعات	4	5.822	1.456	3.016	0.018*	توجد فروق
	داخل المجموعات	711	343.171	0.483			
المزايا التي يحققها تطبيق الإدارة الإلكترونية	بين المجموعات	4	1.114	0.278	1.016	0.398	لا توجد فروق
	داخل المجموعات	711	194.879	0.274			
المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية	بين المجموعات	4	3.206	0.801	1.477	0.207	لا توجد فروق
	داخل المجموعات	711	385.847	0.543			
الرضا عن تطبيق الإدارة الإلكترونية	بين المجموعات	4	3.554	0.888	1.815	0.124	لا توجد فروق
	داخل المجموعات	711	348.009	0.489			

* وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) فأقل.

تشير النتائج في جدول (38) إلى عدم وجود فروق ذات دلاله إحصائية عند مستوى (0.05) فأقل في وجهات نظر العاملين بشركة الاتصالات السعودية حول (المزايا التي يحققها تطبيق الإدارة الإلكترونية، المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية، الرضا عن تطبيق الإدارة الإلكترونية) باختلاف عدد الدورات في مجال الحاسب الإلي.

بيما تشير النتائج في جدول (38) إلى وجود فروق ذات دلاله إحصائية عند مستوى (0.05) فأقل في وجهات نظر العاملين بشركة الاتصالات السعودية حول (إدراك العاملين لمهوم الإدارة الإلكترونية) باختلاف عدد الدورات في مجال الحاسب الإلي، ولتحديد صالح الفروق بين كل فئتين من فئات عدد الدورات في مجال الحاسب الإلي حول (إدراك العاملين لمهوم الإدارة الإلكترونية) استخدم الباحث اختبار (شيفيه) (Scheffe) فجاءت النتائج كما يوضحها جدول رقم (39).

الجدول رقم (39)

نتائج اختبار (شيفيه) (Scheffe)

للفروق بين كل فئتين من فئات عدد الدورات في مجال الحاسب الآلي حول (إدراك العاملين لمفهوم الإدارة الإلكترونية)

عدد الدورات		لا يوجد	دورة	دورتان	ثلاث دورات	أربعة دورات فأكثر
	المتوسط	3.43	3.56	3.59	3.57	3.75
لا يوجد	3.75	-				*
دورة	3.56		-			
دورتان	3.59			-		
ثلاث دورات	3.57				-	
أربع دورات فأكثر	3.43					-

* وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) فأقل.

تشير النتائج في جدول (39) إلى وجود فروق ذات دلاله إحصائية عند مستوى (0.05) فأقل بين وجهات نظر العاملين بشركة الاتصالات السعودية الذين لم يحصلوا على تدريب والعاملين الإكثر حصولا على دورات تدريبية حول (إدراك العاملين لمهوم الإدارة الإلكترونية) لصالح العاملين الإكثر حصولا على دورات تدريبية الذين كانوا أكثر إدراكاً لمهوم الإدارة الإلكترونية.

الفصل الخامس

مناقشة أهم النتائج والتوصيات

- مقدمة.
- مناقشة أهم نتائج الدراسة.
- توصيات الدراسة.
- توصيات للدراسات المستقبلية.

الفصل الخامس

مناقشة أهم النتائج والتوصيات

مقدمة

يشتمل هذا الفصل على مناقشة أهم نتائج الدراسة التي توصلت إليها، وأبرز التوصيات المقترحة على ضوء تلك النتائج.

مناقشة أهم نتائج الدراسة

أولاً: النتائج المتعلقة بوصف أفراد الدراسة:

يتصف العدد والنسبة الإكبر من إجمالي أفراد الدراسة بان عدد (700) مفردة بنسبة (97.8 %) جنسيتهم سعوديون، وأن عدد (391) مفردة بنسبة (54.6 %) أعمارهم تتراوح من (30) إلى أقل من (40) سنة، وأن عدد (272) مفردة بنسبة (38.0%) تتراوح عدد سنوات خدمتهم في الشركة من (5) إلى أقل من (10) سنوات، وأن عدد (263) مفردة بنسبة (36.7 %) تتراوح عدد سنوات خبرتهم في مجال الحاسب الإلي من (5) إلى أقل من (10)، وأن عدد (345) مفردة بنسبة (48.2 %) تتراوح عدد ساعات استخدامهم للحاسب الإلي في مجال العمل يومياٍ أثناء أوقات العمل الرسمية ما بين (4) إلى (6) ساعات، وأن عدد (302) مفردة بنسبة (42.2%) تتراوح عدد ساعات استخدامهم للحاسب الإلي في مجال العمل أسبوعياٍ خارج أوقات العمل الرسمية ما بين (1)إلى (7) ساعات أسبوعياٍ، وأن عدد (229) مفردة بنسبة (32.0 %) يعملون في قطاع التسويق والمبيعات، وأن عدد (412) مفردة بنسبة (57.5%) مستواهم الوظيفي (موظف)، وأن عدد (277) مفردة بنسبة (38.7 %) مستواهم التعليمي البكالوريوس، وأن عدد (256) مفردة بنسبة (35.8 %) حصلوا على عدد ثلاث دورات تدريبية في مجال الحاسب الإلي.

ثانياً) النتائج المتعلقة بتساؤلات الدراسة

- **ما مدى إدراك العاملين في شركة الاتصالات السعودية لمفهوم الإدارة الإلكترونية؟**

بينت نتائج الدراسة أن العاملين بشركة الاتصالات السعودية موافقون على أنهم يدركون مفهوم الإدارة الإلكترونية، بمتوسط كلي (3.58)، ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى ارتفاع مستوى تدريب العاملين بشركة الاتصالات السعودية في مجال الحاسب الالي، حيث أن عدد (602)، بنسبة (84.1%) من أفراد الدراسة، قد تلقوا على الإقل دورة تدريبية واحدة في مجال الحاسب الالي، ما زاد من معارفهم وإدراكهم التقني في مجال الإدارة الإلكترونية، وتتشابه هذه النتيجة مع دراسة العمري التي بينت وضوح وإدراك العاملين بالمؤسسة العامة للموانئ لمفهوم الإدارة الإلكترونية (العمري، 96: 2003).

كما أظهرت نتائج الدراسة أن هناك تفاوت في إدراك العاملين للمفاهيم التفصيلية للإدارة الإلكترونية كما يلي:

- **العاملون بشركة الاتصالات السعودية موافقون على أنهم يدركون (5) مفاهيم تفصيلية للإدارة الإلكترونية حسب الترتيب التنازلي التالي:**

1. **إيجابيات العمل الالكتروني، بمتوسط (4.15)؛**

ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن شركة الاتصالات السعودية والتي تعتمد بصورة أساسية على تقنيات الحاسب الالي والاتصالات قد أحس العاملين بها بفائدة هذه التقنيات من الناحية العملية من حيث إسهامها في إنجاز العمل وتنظيمه ما جعلهم مدركين لإيجابيات العمل الإلكتروني.

2. **العمل بلا ورق، بمتوسط (3.98)؛**

ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن العاملين بشركة الاتصالات السعودية

يتميزون بخبرة عملية كبيرة حيث أن نسبة (87.2%) من أفراد الدراسة، خبراتهم العملية خمس سنوات فأكثر، مما أتاح للكثيرين منهم معايشة واقعين لعمل الشركة، واقع العمل التقليدي الذي يعتمد على استخدام الورقيات وما يعانيه الموظفون في هذا الواقع من تلف في الإوراق وحفظها وغيرها من المشاكل، وواقع العمل الإلكتروني الحديث وما يوفره من مزايا حفظ واسترجاع، مما جعل هؤلاء الموظفين ومن واقع معايشتهم للواقعين السابق والحالي يدركون أهمية وفائدة العمل بلا ورق.

3. **الأرشفة الإلكترونية، بمتوسط (3.67)؛**

ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن العمل بشركة الاتصالات السعودية يتم وفق نظم إلكترونية حديثة تسهل من عملية الحفظ والاسترجاع والمتابعة للإعمال والمهام، مما سهل كثيراً من عمل الموظفين وزاد من إدراكهم لمفهوم وأهمية الإرشفة الإلكترونية.

4. **العمل في أي زمان، بمتوسط (3.67)؛**

ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن النظم الإلكترونية التي تم اعتمادها بشركة الاتصالات السعودية تتيح للموظفين الدخول على مهامهم وأعمالهم في جميع الإوقات مما أتاح للموظفين مراجعة أعمالهم وإنجازها بسرعة وقلل من ضغوط العمل عليهم، الإمر الذي زاد من إدراكهم لمفهوم وأهمية المفهوم الإلكتروني المتعلق بالعمل في أي زمان

5. **العمل في أي مكان، بمتوسط (3.67)؛**

ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن النظم الإلكترونية التي تم اعتمادها بشركة الاتصالات السعودية تتيح للموظفين الدخول على مهامهم وأعمالهم من جميع المواقع بمجرد أن يدخل الموظف رقم المستخدم والرقم السري الخاص به مما أتاح مرونة أكبر للموظفين في أداء مهامهم وإنجازها مما قلل

من ضغوط العمل على الموظفين، الإمر الذي زاد من إدراكهم لمهوم وأهمية المهوم الإلكتروني المتعلق بالعمل في أي مكان.

- **العاملون بشركة الاتصالات السعودية غير متأكدين من أنهم يدركون (3) مفاهيم تفصيلية للإدارة الإلكترونية حسب الترتيب التصاعدي التالي:**

1. **سلبيات العمل الإلكتروني، بمتوسط (3.03):**

ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن العاملين بشركة الاتصالات السعودية، ومن واقع خبرتهم العملية الكبيرة في أعمال الشركة أحسوا بعدد كبير من الفوائد والإيجابيات للعمل الإلكتروني، مقارنة بالعمل التقليدي الذي تكثر فيه السلبيات ما جعلهم غير متأكدين من إدراكهم ومواجهتهم لسلبيات العمل الإلكتروني.

2. **التشريعات القانونية المنظمة للعمل الإلكتروني، بمتوسط (3.21):**

ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن العاملين بشركة الاتصالات السعودية يتم تدريبهم على استخدام تقنيات الإدارة الإلكترونية، كما أن تقييم الموظفين وإرشادهم يركز بصورة أساسية على درجة استخدامهم للإدارة الإلكترونية ما يجعل مستوى معرفة الموظفين بالنواحي التشريعية المنظمة للإدارة الإلكترونية والعمل الإلكتروني ضعيفاً، وهو الإمر الذي يجعلهم غير متأكدين من مستوى إدراكهم للتشريعات القانونية المنظمة للعمل الإلكتروني.

3. **خدمات التوقيع الإلكتروني، بمتوسط (3.36):**

ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن غالبية أفراد الدراسة من الموظفين العاديين والذين تتركز أعمالهم على تنفيذ التوجهات والإوامر، وفي الغالب لا يتضمن عملهم القيام بالتوقيع و الاعتمادات، ما يجعلهم غير ملمين بخدمات التوقيع الإلكتروني.

- **ما المزايا التي يحققها تطبيق الإدارة الإلكترونية في شركة الاتصالات السعودية ؟.**

بينت نتائج الدراسة أن العاملين بشركة الاتصالات السعودية موافقون بشدة على أن تطبيق الادارة الإلكترونية في شركة الاتصالات السعودية يحقق مزايا إيجابية للشركة بمتوسط كلي (4.40)، ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى الإمكانيات التقنية العالية للإدارة الإلكترونية في مجالات الحفظ والاسترجاع والإرشفة، ما يجعل تطبيقها في شركة الاتصالات السعودية يحقق العديد من المزايا للشركة ويزيد من قدراتها.

كما أظهرت نتائج الدراسة أن هناك تفاوت في موافقة العاملين للمزايا التفصيلية، كما يلي:

- **العاملون بشركة الاتصالات السعودية موافقون بشدة على أن تطبيق الإدارة الإلكترونية بشركة الاتصالات السعودية يحقق (26) ميزة تفصيلية إيجابية للشركة، وتتمثل أبرزها حسب الترتيب التنازلي التالي:**

1. **يُيسّر الحصول على المعلومات، بمتوسط (4.73):**

ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن تطبيق الإدارة الإلكترونية بشركة الاتصالات السعودية يتيح للعاملين سرعة وسهوله الرجوع لملفات الشركة لما توفره الإدارة الإلكترونية من إمكانيات أرشفة عالية، ما ييسر للعاملين الحصول على المعلومات التي يحتاجون إليها للقيام بمهامهم.

2. **يُسهِّل تنظيم المعلومات، بمتوسط (4.73):**

ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن تطبيق الإدارة الإلكترونية بالشركة يؤدي إلى ربط أقسام وإدارات الشركة وربط مصادر وموارد المعلومات بالشركة، ما يسهم وبدرجة كبيرة في تسهيل الحصول على المعلومات وتنظيمها.

3.يُسهِّل حفظ المعلومات، بمتوسط (4.72)؛

ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن تطبيق الإدارة الإلكترونية بالشركة يوفر نظم معلومات متطورة تتضمن سعات تخزين كبيرة للبيانات، ما يسهم وبدرجة كبيرة في تسهيل حفظ المعلومات بالشركة.

4.يُقلّل من استخدام الورق في العمل، بمتوسط (4.69)؛

ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن تطبيق الإدارة الإلكترونية يسهم في إدارة مهام الشركة من حفظ وإرسال وتحليل ومعالجة وغيرها إلكترونياً ما يؤدي إلى تقليل استخدام الورق في العمل.

5.يُسهِّل من متابعة سير الأعمال، بمتوسط (4.65)؛

ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن تطبيق الإدارة الإلكترونية يسهل للمشرفين والرؤساء التواصل مع مرؤوسيهم ما يمكنهم من متابعة سير الإعمال التي يقوم بها المرؤوسون.

- **العاملون بشركة الاتصالات السعودية موافقون على أن تطبيق الادارة الإلكترونية بشركة الاتصالات السعودية يحقق (6) مزايا تفصيلية إيجابية للشركة، وتتمثل أبرزها حسب الترتيب التنازلي التالي؛**

1.يُسهِم في تبادل الخبرات بين العاملين، بمتوسط (4.20)؛

ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن تطبيق الإدارة الإلكترونية يسهل من تواصل العاملين مع بعضهم البعض باختلاف إداراتهم وأقسامهم، ويزيد من درجة مشاركتهم في حل المشكلات التي تواجه عملهم، ما يسهم في تبادل الخبرات بين العاملين، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة العنزي حيث جاء في الترتيب الإول بالنسبة لإراء عينة البحث حول خصائص الواقع التقني لشركة الاتصالات السعودية أن العاملون يستخدم شبكة الاتصال

لتبادل المعلومات بمتوسط حسابي (3.979) وهذه الدراسة تم إجراؤها للتعرف على وجهة نظر العاملين حول الواقع (التنظيمي، والتقني) لشركة الاتصالات السعودية (العتري، 2004).

2.يُسهم في إبداع العاملين، بمتوسط (4.20):

ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن تطبيق الإدارة الإلكترونية يخفف من ضغط العمل على العاملين ويوفر لهم العديد من الإمكانيات اليى تزيد من قدرتهم على الإبداع وتتشابه هذه النتيجة مع دراسة العتري في أن المديرين في شركة الاتصالات السعودية موافقون على توفر الإبداع الإداري لديهم، حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي لتوفر الإبداع الإداري (4.06) وهي نسبة عالية وهذه الدراسة تم إجراؤها على شركة الاتصالات السعودية بعد تطبيق الإدارة الإلكترونية بها (العتري، 99: 2006).

3.يُساعد في تقويم أداء العاملين، بمتوسط (4.16):

ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن تطبيق الإدارة الإلكترونية يصاحب استخدام أنظمة معلومات وتقارير دقيقة تتيح للرؤساء متابعة مرؤوسيهم وتوجيههم، مما يُساعد في تقويم أداء العاملين.

4.يؤدي إلى الشفافية في تقييم العاملين، بمتوسط (4.06):

ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن تطبيق الإدارة الإلكترونية يمكن من متابعة أداء الموظفين إلكترونياً، مما يحقق عداله أكبر، ويقلل بالتالي من إمكانية تدخل المحسوبية في التقييم، مما يزيد من شفافية التقييم.

5.يوثق حقوق الملكية الفكرية للعاملين، بمتوسط (4.06):

ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن تطبيق الإدارة الإلكترونية يحد من تبني المشرفين لإفكار مرؤوسيهم أمام القيادات العليا، لإن استخدام

المراسلات الإلكترونية في التواصل بين المرؤوسين والمشرفين يتيح القدرة على حفظ المعلومات والمبادرات والإفكار التي يقدمها العاملون لفترة طويله، ما يؤدي إلى توثيق وحفظ حقوق الملكية الفكرية للعاملين.

- **ما المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية في شركة الاتصالات السعودية ؟.**

بينت نتائج الدراسة أن العاملين بشركة الاتصالات السعودية غير متأكدين من أنْ تطبيق الإدارة الإلكترونية بشركة الاتصالات السعودية يواجه معوقات بمتوسط كلي (2.96)، ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى خبرة وياهيل العاملين بالشركة وإدراكهم لإهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية بالشركة، وما يمكن أن يحققه من فوائد ما يحد كثيراً من وجود معوقات تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية بشركة الاتصالات السعودية، حيث تقل المعوقات التي تتعلق بالقدرة على التطبيق أو مقاومة التغيير من قبل العاملين.

كما أظهرت نتائج الدراسة أن هناك تفاوت في موافقة العاملين على المعوقات التفصيلية كما يلي:

- **العاملون بشركة الاتصالات السعودية موافقون على أن تطبيق الإدارة الإلكترونية بشركة الاتصالات السعودية يواجه معوقاً تفصيلياً واحدا متمثلا في (توقف الأعمال عند تعطل الأنظمة التقنية الخاصة بالإدارة الإلكترونية) بمتوسط (4.40):**

ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن تطبيق الإدارة الإلكترونية يجعل جميع الإعمال بالشركة تعتمد على الطريقة الالية ما يعرض أعمال الشركة لخطر التوقف عند حدوث أعطال في الإنظمة التقنية الجاصة بالإدارة الإلكترونية، وتتشابه هذه النتيجة مع دراسة درويش التي بينت أن المعوقات الفنية من المعوقات التي تؤثر على تطبيق الحكومة الإلكترونية بشكل باح (درويش، 2005 :307).

- **العاملون بشركة الاتصالات السعودية غير موافقين على أن تطبيق الإدارة الإلكترونية بشركة الاتصالات السعودية يواجه (3) معوقات تفصيلية، وتتمثل حسب الترتيب التصاعدي التالي:**

1.عدم توفر الميزانية الكافية لتطوير أنظمة الإدارة الإلكترونية، بمتوسط (2.37):

ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى تمتع شركة الاتصالات السعودية بميزانية ضخمة من واقع وضعها التنافسي في السوق، ما يجعلها لا تواجه مشكلات مالية تتعلق بدعم تطوير أنظمة الإدارة الإلكترونية، وتتشابه هذه النتيجة مع دراسة درويش التي بينت أن المعوقات المتعلقة بالموارد من أقل المعوقات التي تعوق تطبيق الحكومة الإلكترونية (درويش، 307: 2005)، كما تتشابه مع دراسة السبيعي التي بينت توافر الإمكانات المادية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للمرور (السبيعي، 168: 2005).

2.صعوبة استخدام تطبيقات الإدارة الإلكترونية، بمتوسط (2.50):

ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى تمتع شركة الاتصالات السعودية بكوادر مؤهلة عملياً وتتمتع بخبرات عملية كبيرة ما يقلل من حدة مواجهة الشركة للمعوقات التي تتعلق بصعوبة استخدام تطبيقات الإدارة الإلكترونية.

3.عدم ربط جميع وحدات الشركة عن طريق شبكات الحاسب الآلي، بمتوسط (2.53):

ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن تطور أجهزة الحاسب الالي وتقنياتها ورخص تكاليفها مع الميزانية الضخمة التي تتمتع بها الشركة يقلل من حدة المعوق المتعلق بعدم ربط جميع وحدات الشركة عن طريق شبكات الحاسب الالي.

- **ما مدى رضا العاملين عن تطبيق الإدارة الإلكترونية في شركة الاتصالات السعودية ؟.**

بينت نتائج الدراسة أن العاملين بشركة الاتصالات السعودية راضون عن تطبيقات الإدارة الإلكترونية بشركة الاتصالات السعودية بمتوسط كلي (3.99) ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن تطبيق الإدارة الإلكترونية بالشركة حقق الكثير من المزايا للعاملين، وسهل من أدائهم لمهامهم، مما زاد من رضاهم عن تطبيق الإدارة الإلكترونية بالشركة.

كما أظهرت نتائج الدراسة أن هناك تفاوت في رضا العاملين عن التطبيقات التفصيلية، كما يلي:

- **العاملون بشركة الاتصالات السعودية راضون تماماً عن (3) تطبيقات تفصيلية للادارة الإلكترونية بشركة الاتصالات السعودية، وتتمثل تلك التطبيقات حسب الترتيب التنازلي التالي:**

1.النماذج الإلكترونية لمعاملات قطاع الموارد البشرية (مثل: طلب الاجازة، طلب دورة تدريبية، طلب تعريف بالراتب، ...)، بمتوسط (4.49):

ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن هذه النماذج سهلت كثيرا من تواصل الموظفين بإدارة الموارد البشرية وحققت، لهم فوائد ملموسة، حيث أتاحت لهم قضاء مهامهم المتعلقة بالموارد البشرية من أماكن عملهم وبالسرعة المطلوبة، لإن استخدام النماذج الإلكترونية في طلبات الإجازات على سبيل المثال جعلت الموظفين يستشعرون بكل وضوح الاختلاف الكبير عما كان سائداٍ في السابق من استخدام النماذج الورقية التي تعطل وقت الموظف من خلال تعبئة النموذج، ومن ثم توقيعه من رئيسه المباشر ومتابعته له، حتى اعتماده من شؤون الموظفين، مما جعل الموظفين راضين تماماٍ عن هذا التطبيق للإدارة الإلكترونية.

2. **الإشعار الإلكتروني الشهري للموظف (المتضمن الراتب ورصيد الإجازات)، بمتوسط (4.35)؛**

ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن هذا الإشعار يمكن الموظفين من معرفة أوضاعهم في الشركة، ويساعدهم على تنظيم أمورهم المالية، مما جعل الموظفين راضين تماماً عن هذا التطبيق للإدارة الإلكترونية.

3. **البريد الإلكتروني، بمتوسط (4.35)؛**

ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن البريد الإلكتروني أسهم في تنفيذ أعمال الموظفين بسرعة عالية وسهولة من خلال استخدام هذا التطبيق في المراسلات الإدارية، وذلك يؤدي إلى تقليل الوقت والجهد في طباعة الخطابات، كما أنه أسهم في بناء روابط اتصال فعالة بين الموظفين مع بعضهم البعض ومع رؤسائهم وشركتهم بشكل عام، مما جعل الموظفين راضين تماماً عن هذا التطبيق للإدارة الإلكترونية.

العاملون بشركة الاتصالات السعودية راضون عن (8) تطبيقات تفصيلية للإدارة الإلكترونية بشركة الاتصالات السعودية وتتمثل أبرز تلك التطبيقات حسب الترتيب التنازلي التالي:

1. **الرسائل الإلكترونية الأسبوعية للتوعية الدينية، بمتوسط (4.17)؛**

ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن هذه الرسائل زادت من تثقيف العاملين وتذكيرهم بأمورهم الدينية وحققت لهم العديد من الفوائد الدينية التي كانوا غير ملمين بها بالصورة الكافية، مما جعل الموظفين راضين عن هذا التطبيق للإدارة الإلكترونية.

2.المعلومات الواردة بشكل دوري من مركز الرسائل الإلكتروني (مثل: أخبار الشركة، التعاميم الإدارية، نعي الموظفين، ...)، بمتوسط (4.11)؛

ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن هذه الرسائل زادت من معرفة العاملين بامور الشركة وأخبارها وتوجهاتها، كما زادت من الترابط الاجتماعي بين العاملين، ما جعل الموظفين راضين عن هذا التطبيق للإدارة الإلكترونية.

3.خدمات الرابط الأخرى (الموقع الإلكتروني للعاملين على الشبكة الداخلية)، بمتوسط (4.05)؛

ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن خدمات الرابط الإخرى مثل خدمة البحث عن موظف، وغيرها قد ساعدت الموظف وسهلت أعماله، ما جعل الموظفين راضين عن هذا التطبيق للإدارة الإلكترونية.

4.معلومات الرابط الأخرى (الموقع الإلكتروني للعاملين على الشبكة الداخلية)، بمتوسط (3.95)؛

ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن المعلومات المتوفرة في الرابط، مثل الهيكل التنظيمي للشركة تساعد الموظف على زيادة معرفته الوظيفية، ما جعل الموظفين راضين عن هذا التطبيق للإدارة الإلكترونية.

5.النماذج الإلكترونية لمعاملات القطاعات المختلفة غير الموارد البشرية، بمتوسط (3.90):

ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن هذه النماذج سهلت من أداء العاملين لمهامهم ومكنتهم من الحصول على المعلومات اليى يحتاجون إليها من القطاعات المجتلفة بالسرعة المطلوبة، كما أنها نماذج متخصصة قد لا يستخدمها كل موظف أو قد تستخدم على فيرات متباعدة، مثل نموذج طلب بامين كرت عمل تعريفي للموظف (Business Card) ما جعل الموظفين راضين عن هذا التطبيق للإدارة الإلكترونية.

- **هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في وجهات نظر العاملين بشركة الاتصالات السعودية حول تطبيق الإدارة الإلكترونية؟**

(إدراك العاملين لمهوم الإدارة الإلكترونية، المزايا التي يحققها تطبيق الإدارة الإلكترونية، المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية، الرضا عن تطبيق الإدارة الإلكترونية)، بحيث تعزى هذه الفروق إلى اختلاف خصائصهم الشخصية والوظيفية (الجنسية، والعمر، وعدد سنوات الخدمة في الشركة، وعدد سنوات الخبرة في مجال الحاسب الالي، وعدد ساعات استخدام الحاسب الالي في مجال العمل يومياً أثناء أوقات العمل الرسمية، وعدد ساعات استخدام الحاسب الالي في مجال العمل أسبوعياً خارج أوقات العمل الرسمية، والقطاع الذي يعمل به، والمستوى الوظيفي، والمستوى التعليمي، وعدد الدورات التدريبية في مجال الحاسب الالي) ؟.

بينت نتائج الدراسة ما يلي:

- **عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) فأقل بين وجهات نظر العاملين بشركة الاتصالات السعودية حول (إدراك العاملين لمفهوم الإدارة الإلكترونية) باختلاف ما يلي:**

1. الجنسية.
2. عدد سنوات الخدمة في الشركة.
3. عدد سنوات الخبرة في مجال الحاسب الالي.
4. عدد ساعات استخدام الحاسب الالي في مجال العمل يومياً أثناء أوقات العمل الرسمية.
5. القطاع الذي يعمل به.
6. المستوى الوظيفي.

- **عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) فأقل بين وجهات نظر العاملين بشركة الاتصالات السعودية حول (المزايا التي يحققها تطبيق الإدارة الإلكترونية) باختلاف جميع خصائصهم الشخصية والوظيفية وهي ما يلي:**

1. الجنسية.
2. العمر.
3. عدد سنوات الخدمة في الشركة.
4. عدد سنوات الخبرة في مجال الحاسب الالي.
5. عدد ساعات استخدام الحاسب الالي في مجال العمل يوميا أثناء أوقات العمل الرسمية.
6. عدد ساعات استخدام الحاسب الالي في مجال العمل أسبوعيا خارج أوقات العمل الرسمية.
7. القطاع الذي يعمل به.
8. المستوى الوظيفي.
9. المستوى التعليمي.
10. عدد الدورات في مجال الحاسب الالي.

- **عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) فأقل بين وجهات نظر العاملين بشركة الاتصالات السعودية حول (المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية) باختلاف ما يلي:**

1. الجنسية.
2. عدد ساعات استخدام الحاسب الالي في مجال العمل يوميا أثناء أوقات العمل الرسمية.

3.عدد ساعات استخدام الحاسب الالي في مجال العمل أسبوعياً خارج أوقات العمل الرسمية.

4.القطاع الذي يعمل به.

5.المستوى التعليمي.

6.عدد الدورات في مجال الحاسب الالي.

- **عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) فأقل بين وجهات نظر العاملين بشركة الاتصالات السعودية حول (الرضا عن تطبيق الإدارة الإلكترونية) باختلاف ما يلي:**

1.الجنسية.

2.العمر.

3.عدد سنوات الخدمة في الشركة.

4.عدد سنوات الخبرة في مجال الحاسب الالي.

5.عدد ساعات استخدام الحاسب الالي في مجال العمل يومياً أثناء أوقات العمل الرسمية.

6.القطاع الذي يعمل به.

7.المستوى الوظيفي.

8.عدد الدورات في مجال الحاسب الالي.

- **وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) فأقل بين وجهات نظر العاملين بشركة الاتصالات السعودية حول (إدراك العاملين لمفهوم الإدارة الإلكترونية) باختلاف ما يلي:**

1. **العمر**، وذلك بين الإصغر عمرا (أقل من (30) سنة) والعاملين متوسطي العمر من (30) إلى أقل من (40) سنة، لصالح العاملين الإصغر عمرا الذين كانوا أكثر إدراكا لمهوم الإدارة الإلكترونية، ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن التعلم الذي حصل عليه العاملين الإصغر عمرا اشتمل على مستحديات التقنية بعكس الذين تلقوا تعليمهم في السابق، ما جعل العاملين الإصغر عمرا أكثر إدراكا لمهوم الإدارة الإلكترونية.

2. **عدد ساعات استخدام الحاسب الآلي في مجال العمل أسبوعياً خارج أوقات العمل الرسمية**، وذلك بين الإكثر استخداما للحاسب الإلي خارج أوقات العمل (21) ساعة فأكثر والعاملين الإقل استخداما للحاسب أو الذين لا يستخدمونه من (0) إلى (7) ساعات، لصالح العاملين الإكثر استخداما للحاسب الإلي خارج أوقات الدوام الرسمية الذين كانوا أكثر إدراكا لمهوم الإدارة الإلكترونية، ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن كثرة استخدام الحاسب الإلي تزيد من قدرات الإشخاص ومهاراتهم في مجال الحاسب الإلي، ما يزيد من إدراكهم لمهوم الإدارة الإلكترونية.

3. **المستوى التعليمي**، وذلك بين أصحاب الثانوية العامة فأقل والعاملين أصحاب البكالوريوس والدراسات العليا، لصالح العاملين من أصحاب الثانوية العامة فأقل الذين كانوا أكثر إدراكا لمهوم الإدارة الإلكترونية، ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن دخول

تقنية الحاسب الآلي في مناهج التعلم الإساسي والثانوي في الاونة الإخيرة جعل خريجي هذه المراحل أكثر إدراكاً لمفهوم الإدارة الإلكترونية، مقارنة مع خريجي الإعوام السابقة.

4. **عدد الدورات في مجال الحاسب الآلي**، وذلك بين الذين لم يحصلوا على تدريب والعاملين الإكثر حصولاً على دورات تدريبية، لصالح العاملين الإكثر حصولاً على دورات تدريبية الذين كانوا أكثر إدراكاً لمفهوم الإدارة الإلكترونية، ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن تدريب العاملين يزيد من معارفهم.

- **وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) فأقل بين وجهات نظر العاملين بشركة الاتصالات السعودية حول (المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية) باختلاف ما يلي:**

1. **العمر**، وذلك بين الإصغر عمراً (أقل من (30) سنة) والعاملين الإكبر متوسطي عمراً وكبار العمر (من (30) فأكبر)، لصالح العاملين الإصغر عمراً الذين كانوا أكثر موافقة على وجود المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية، ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن العاملين الإصغر عمراً قليلو الخبرة بإعمال الشركة، مما يجعلهم يواجهون صعوبات في أداء مهامهم لحداثتهم بها، وذلك جعلهم يواجهون معوقات في تطبيق الإدارة الإلكترونية.

2. **عدد سنوات الخدمة في الشركة**، وذلك بين الإقل خبرة (أقل من (5) سنوات) والعاملين الذين تتراوح خبراتهم ما بين (5) إلى (10) سنوات لصالح العاملين الإقل خبرة الذين كانوا أكثر موافقة على وجود معوقات تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية بالشركة، ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى عدم تمكن العاملين الإقل خبرة من أداء مهامهم بالصورة المناسبة، مما يجعلهم يواجهون معوقات

في تطبيق الإدارة الإلكترونية.

3. **عدد سنوات الخبرة في مجال الحاسب الآلي**، وذلك بين الإقل خبرة في مجال الحاسب الالي (أقل من (5) سنوات) والعاملين الذين تتراوح خبراتهم في مجال الحاسب الالي ما بين (10) إلى (15) سنةلصالح العاملين الإقل خبرة في مجال الحاسب الالي الذين كانوا أكثر موافقة على وجود معوقات تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية بالشركة، ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن عدم الخبرة في مجال الحاسب الالي يضعف من الخبرة في التعامل مع الحاسب، ما يزيد من معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية.

4. **المستوى الوظيفي**، وذلك بين وجهات نظر الموظفين ومدراء الشعب، لصالح الموظفين الذين كانوا أكثر موافقة على وجود معوقات تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية بالشركة، ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن المدراء أكثر قدرة على حل المشاكل اليى تواجههم في تطبيق الإدارة الإلكترونية بسبب ارتفاع مستواهم الوظيفي.

- **وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) فأقل بين وجهات نظر العاملين بشركة الاتصالات السعودية حول (الرضا عن تطبيق الإدارة الإلكترونية) باختلاف ما يلي:**

1. عدد ساعات استخدام الحاسب الآلي في مجال العمل أسبوعياً خارج أوقات العمل الرسمية:

وذلك بين الإكثر استخداما للحاسب الالي خارج أوقات العمل (21) ساعة فأكثر والعاملين الذين يتراوح متوسط استخدامهم اليومي للحاسب الالي ما بين (1) إلى (14) ساعة لصالح العاملين الإكثر استخداما للحاسب الالي خارج أوقات العمل (21) ساعة فأكثر الذين كانوا أكثر رضا عن

تطبيق الإدارة الإلكترونية، ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن كثرة استخدام الحاسب الالي يمكن الفرد من الاستفادة بدرجة أكبر من تطبيقات الحاسب الالي، مما يجعله راضياً عن تطبيق الإدارة الإلكترونية.

2.المستوى التعليمي:

وذلك بين أصحاب الثانوية العامة فأقل والعاملين أصحاب البكالوريوس والدراسات العليا، لصالح العاملين من أصحاب الثانوية العامة فأقل الذين كانوا أكثر رضا عن تطبيق الإدارة الإلكترونية بشركة الاتصالات السعودية، ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن أصحاب المؤهلات العلمية الاعلى لديهم متطلبات وتوقعات أعلى بالنسبة لتطبيقات الإدارة الإلكترونية في شركة الاتصالات السعودية.

توصيات الدراسة

أظهرت أهم نتائج الدراسة أن العاملين بشركة الاتصالات السعودية:

- موافقون بشدة على أن تطبيق الإدارة الإلكترونية في شركة الاتصالات السعودية يحقق مزايا إيجابية للشركة بالرغم من اختلاف جميع خصائصهم الشخصية والوظيفية بمتوسط كلي (4.40).
- موافقون على أنهم يدركوا مفهوم الإدارة الإلكترونية، بمتوسط كلي (3.58).
- غير متأكدين من أن تطبيق الإدارة الإلكترونية يواجه معوقات بشركة الاتصالات السعودية، بمتوسط كلي (2.96).
- راضون عن تطبيقات الإدارة الإلكترونية بشركة الاتصالات السعودية، بمتوسط كلي (3.99).

الإمر الذي أكد نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية بشركة الاتصالات السعودية، ويؤدي إلى تحسين وتطوير العمل الإداري بالشركة واختصار الإجراءات وتوفير الوقت وتسهيل وتسريع تنفيذ الإعمال والاتصال وتقليل التكاليف التشغيلية، ما يعود بالنفع على السركة بشكل عام، وعلى الجهات ذات العلاقة خاصةٍ، وهم العملاء الحاليين والمستهدفين (بتسريع تقدم الخدمات لهم، وبخفيض أسعار الخدمات، ورفع مستوى جودتها، وزيادة ثقتهم في سرية وأمن معلوماتهم)، والموظفين (بزيادة مستوى إنتاجيتهم، وولائهم ورضاهم الوظيفي)، والمساهمون (بإضافة قيمة حقيقية تتمثل في تخفيض التكاليف، وزيادة الإرباح، وتحقيق نمو في العائد على أسهم الشركة).

وعلى ضوء نتائج الدراسة، ومن واقع عمل الباحث في شركة الاتصالات السعودية الذي وجد بإن مشاريع الإدارة الإلكترونية في شركة الاتصالات السعودية يتم تنفيذها حاليا من خلال عدد قليل من العاملين بجهود مشتركة من أكثر من وحدة صغيرة داخل الشركة، بالإضافة إلى قلة تطبيقات الإدارة الإلكترونية في الشركة.

فقد توصل الباحث إلى عدة توصيات يخص تطبيق الإدارة الإلكترونية في شركة الاتصالات السعودية لكل ما هو من شأنه أن يساند ويعزز تطبيق الإدارة الإلكترونية بها، كما يلي:

1.قيام الإدارة العليا بما يلي:

أ. بإسيس إدارة متخصصة تتولى تطبيق الإدارة الإلكترونية بالشركة.

ب. زيادة تطبيقات الإدارة الإلكترونية بتحويل جميع أعمال ومهام الشركة إلكترونيا بإعداد وتصمم النماذج الإلكترونية اللازمة لذلك.

ج. تعزيز فريق العمل الحالي (الفني، والإداري) المسؤول عن تنفيذ مشروع الإدارة الإلكترونية، واستقطاب الخبراء المتخصصين في علوم وهندسة الحاسب الالي والإدارة الإلكترونية ونظم المعلومات.

د. تطوير إمكانيات ومهارات فريق عمل مشروع الإدارة الإلكترونية، وإلحاقهم في دورات تدريبية متخصصة وإشراكهم في الندوات والملتقيات المتخصصة للاطلاع على تجارب المنظمات الإخرى التي طبقت الإدارة الإلكترونية للاستفادة منها لضمان استمرارية نجاح وتطوير تطبيق الإدارة الإلكترونية في الشركة وحل المشكلات التي قد تعترضها.

هـ. إصدار التشريعات والسياسات الإدارية، التي تدعم تطبيق الإدارة الإلكترونية بالشركة، ومن أهمها، اعتماد المراسلات الإدارية عبر البريد الإلكتروني بإنها مستند رسمي وقانوني، وإلزام العاملين بضرورة تحمل مسؤولية استقبال جميع المهام والإعمال من خلال البريد الإلكتروني، وتحمل مسؤولية التقصير في ذلك في حال عدم القيام باي أجراء أكثر من ثلاثة أيام عمل(وحسب سياسة الصيانة المعتمدة في الشركة حاليا، فإن مركز الصيانة يلتزم بإصلاح أي عطل في نظام البريد الإلكتروني لإي موظف في أي مكان خلال (24) ساعة كحد أقصى من يارخ تلقي بلاغ العطل من الموظف)، لإن نتائج الدراسة أظهرت أن العاملين بالشركة غير متأكدين بإن تطبيق الإدارة الإلكترونية يواجه المعوق التفصيلي الايي (عدم اعتماد مراسلات البريد الإلكتروني كوثيقة رسمية)، بمتوسط (3.08).

2.قيام قطاع الموارد البشرية، بما يلي:

أ.إيجاد آلية بالتعاون مع قطاع تقنية المعلومات لتعويض الموظفين ببدل (خارج دوام) بشكل فعلي ودقيق، للعاملين الذين يستخدمون أنظمة الشركة الإلكترونية في العمل عن بعد خارج أوقات الدوام الرسمي، لضمان تحفيز العاملين على استمرار استغلال التقنيات المتاحة في رفع الإنتاجية، لإن نتائج الدراسة أكدت أن عدد (302) بنسبة (42.2%) من أفراد الدراسة تتراوح عدد ساعات استخدامهم للحاسب الالي في مجال العمل أسبوعيا خارج أوقات العمل الرسمية ما بين (1)إلى (7) ساعات أسبوعيا.

ب.التحقق من تدريب وتاهيل جميع العاملين في شركة الاتصالات

السعودية على مهارات استخدام الحاسب الالي وتقنياته، بتأمين الدورات التدريبية الملائمة، وأفضلها كما يعتقد الباحث (الرخصة الدولية لقيادة الحاسب الالي) نظرا لاعتمادها على نظام التدريب عن بعد، ولنجاح هذه الدورة عالميا وشمولها على أهم الاحتياجات الإساسية لمستخدم الحاسب الالي، كذلك إلزام جميع طلبات التوظيف الجديدة بضرورة توفر مهارات الحاسب الالي للموظف الجديد قبل تعينيه، نظرا لإن نتائج الدراسة أكدت اعتماد العمل في الشركة على الحاسب الالي وأن عدد (345) بنسبة (48.2%) من أفراد الدراسة تتراوح عدد ساعات استخدامهم للحاسب الالي في مجال العمل يوميا أثناء أوقات العمل الرسمية ما بين (4) إلى (6) ساعات.

ج. إيجاد وظائف جديدة بالشركة لتوظيف ذوي الاحتياجات الخاصة والعنصر النسائي، بسبب الإمكانيات التقنية التي أياحتها تطبيقات الإدارة الإلكترونية في الشركة بالعمل عن بعد.

د. نشر المعرفة المتعلقة بالتشريعات القانونية المنظمة للعمل الإلكتروني للعاملين في شركة الاتصالات السعودية، حيث أظهرت نتائج الدراسة بإن العاملين بالشركة غير متأكدين من أنهم يدركون التشريعات القانونية المنظمة للعمل الإلكتروني، بمتوسط (3.21).

3. قيام قطاع تقنية المعلومات بما يلي:

أ. إيجاد خطة طوارئ للعمل، في حال تعطل الشبكة الداخلية أو الإنظمة التقنية وتجربتها على مستوى الشركة، حيث أظهرت نتائج الدراسة أن العاملين بالشركة موافقون على وجود معوق تفصيلي واحد يواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية في الشركة،

ويتمثل في المعوق الالي وهو (توقف الإعمال عند تعطل الإنظمة التقنية الخاصة بالإدارة الإلكترونية) بمتوسط (3.72).

ب.تحديث أجهزة الحاسب الالي وملحقاتها وأنظمتها لجميع المستخدمين في الشركة بشكل دوري وفق الإمكانيات المتاحة وبالية محددة.

ج.إيجاد مجازن بيانات إلكترونية صيجمة ومحمية على موقع مجصص في الشبكة الداخلية تتيح لجميع العاملين في الشركة حفظ نسخة إضافية من ملفات العمل الإلكترونية (كل ثلاثة أشهر مثلاٍ) والتي هي موجودة ومحفوظة في أجهزة الحاسب الالي المجصصة لهم، وذلك لتلافي إمكانية فقدان تلك الملفات نهائياٍ، والتي قد تكون حصيله جهد وعمل فترة طويله من الزمن في حال عطب الملفات الإلكترونية أو في حال سرقة الإجهزة.

توصيات للدراسات المستقبلية

على ضوء نتائج الدراسة، فقد توصل الباحث إلى عدة توصيات لإجراء دراسات مستقبلية، سواء كانت على شركة الاتصالات السعودية أو غيرها في القطاعين العام أو الخاص والتي تطبق الإدارة الإلكترونية بها، وذلك كما يلي:

1. إجراء المزيد من الدراسات عن الإدارة الإلكترونية وتجاربها وتطبيقاتها والمشكلات التي تعترض تطبيقها وسبل معالجتها.

2. إجراء دراسة توضح التكلفة والعائد من تطبيق الإدارة الإلكترونية، وذلك من ناحية الوقت والجهد والمال، ودراسة أثر تقليل استخدام الورق المراسلات أو التعاميم أو طباعة الوثائق والنماذج وغيرها، وتقليلالزيارات والانتدابات الخاصة بالمسؤولين الذين يشرفون على أعمال في مواقع جغرافية بعيدة، وغيرها.

3. إجراء دراسة عن القيادة الإلكترونية، حيث يعتقد الباحث أن الإدارة الإلكترونية، وما تشملها من ممارسة لوظائف الإدارة المختلفة، أوجدت قادة ومديرين إلكترونيين، وهم في صفاتهم ومهاراتهم وقدراتهم مختلفون عن المدراء التقليديين، لإنها لا تتطلب وجود ماديلهم ويستطيع القائد أو المدير الإلكتروني أن يمارس جميع أعماله سواء كان خارج أو داخل المنطقة الجغرافية لمقر المنظمة، أو كان من ذوي الاحتياجات الخاصة، لذا فإن قدراته وشخصيته الإدارية تتشكل من خلال مدى قدرته على استغلال تكنولوجيا وتقنيات ونظم المعلومات والاتصالات في العملية الإدارية.

المصادر والمراجع

- المراجع العربية.
- المواقع الإلكترونية.

المصادر والمراجع

المراجع العربية

1. أبو فارة، يوسف أحمد. (2004). التسويق الإلكتروني: عناصر المزيج التسويقي عبر الإنترنت. ط (1). عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.

2. أبو مغايض، يحي محمد. (1425). الحكومة الإلكترونية: ثورة على العمل الإداري التقليدي. ط (1). الرياض: (د، ن).

3. أبو مغايض، يحي محمد. (1424). الحكومة الإلكترونية في المؤسسات العامة بالمملكة العربية السعودية. رساله ماجستير غير منشورة. الرياض: جامعة الملك سعود.

4. إدارة الاتصال الداخلي. (2007). الاتصالات السعودية رحله التحدي والإنجاز: من التخصيص إلى المنافسة 1998 - 2006م. الرياض: شركة الاتصالات السعودية.

5. إدارة شؤون الموظفين. (2007). نظام الإوراكل. الرياض: شركة الاتصالات السعودية.

6. الإنصاري، عبدالرحمن محمد. (1999). المواصلات والاتصالات

في المملكة العربية السعودية خلال مائة عام. الرياض: وزارة المواصلات.

7. إيفانز، جلوريا. (2005). الحكومة الإلكترونية. ترجمه قسم الترجمة بدار الفاروق. القاهرة: دار الفاروق للنشر والتوزيع.

8. بدوي، أحمد زكي. (1977). معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية. بيروت: مكتبة لبنان.

9. برهان، محمد نور. (1985). استخدام الحاسبات الإلكترونية في الإدارة العامة في الدول العربية: نظرة تحليلية ومستقبلية. عمان: المنظمة العربية للعلوم الإدارية.

10. برهان، محمد نور. (1984). استخدام الحاسبات الإلكترونية في الإدارةعمان: المنظمة العربية للعلوم الإدارية.

11. البطمة، محمد عثمان. (1982). الحاسبات الالية والإدارة في الإجهزة الحكومية بالمملكة العربية السعودية. الرياض: دار العلوم للطباعة والنشر.

12. بكري، سعد علي الحاج. (1422). العمل إلكترونيا وآفاق المستقبل. مجيله الفيصل، ع (296)، ص ص (40 - 46). الرياض: مركز الملك فيصل للدراسات والبحوث.

13. تشاو، لنكون. (1996). الإحصاء في الإدارة. ترجمة عبدالمرضي حامد عزام. الرياض: دار المريخ للنشر.

14. التكريتي، سعد غالب ؛ والعلاق، بشير عباس. (2002). الإعمال الإلكترونية. ط (1). عمان: دار المناهج للنشر والتوزيع.

15. توفيق، عبدالرحمن. (2003). الإدارة الإلكترونية. القاهرة: مركز الخبرات المهنية للإدارة (بميك).

16. التويجري، محمد إبراهيم ؛ وعبدالهادي، زين الدين محمد. (2005). التقرير السنوي الحكومة الإلكترونية في الوطن العربي لعام 2004. القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية.

17. حادي، خالد محمود. (2005). نظم المعلومات الحاسوبية ودورها في أداء إدارة الحقوق بإمارة منطقة مكة المكرمة لمهامها: دراسة مسحية على إمارة منطقة مكة المكرمة. رساله ماجستير غير منشورة. الرياض: جامعة نايف العربية للعلوم الامنية.

18. حجازي، عبد الفتاح بيومي. (2004). النظام القانوني لحماية الحكومة الإلكترونية. الإسكندرية: دار الفكر الجامعي.

19. حسن، إمتثال محمد؛ وآخرون. (2002). مبادئ الإحصاء. الإسكندرية: مطابع كلية التجارة بجامعة الإسكندرية.

20. حسني، حازم. (2002). الإدارة الإلكترونية: الواقع والتحديات. (منتدى السياسات العامة)، أبريل. القاهرة: مركز دراسات واستشارات الإدارة العامة بكلية الاقتصاد بجامعة القاهرة.

21. الحمادي، بسام بن عبدالعزيز ؛ والحميضي، وليد بن سليمان. (2004). الحكومة الإلكترونية: الواقع والمعوقات وسبل التطبيق بدول مجلس التعاون بدول الخليج العربية. (الندوة الدورية العاشرة في مجال الخدمة المدنية بدول مجلس التعاون الخليجي)، من (16) إلى (17) مارس. الرياض: معهد الإدارة العامة.

22. الحموي، ياقوت. (1938). مقدمة معجم الإدباء. القاهرة: دار المأمون، مكتبة البابي الحلبي وشركاه.

23. الجنحي، باصر. (2001). مشروع الوزارة الإلكترونية في وزارة شؤون الخدمة المدنية والإسكان بدولة قطر. (ندوة الحكومة الإلكترونية: تطبيقات وممارسات). قطر: الدوحة.

24. الجيبري، محمد موسى. (2003). دور التقنية الحديثة في تطوير الاتصالات الإدارية بالإجهزة الإمنية. رساله ماجستير غير منشورة. الرياض: جامعة نايف العربية للعلوم الإمنية.

25. درويش، علي محمد. (2005). تطبيقات الحكومة الإلكترونية: دراسة ميدانية على إدارة الجنسية والإقامة بدبي. رساله ماجستير غير منشورة. الرياض: جامعة نايف العربية للعلوم الإمنية.

26. الدباني، عبدالملك ردمان. (2003). الوظيفية الإعلامية لشبكة الإنترنت. ط (1). القاهرة: دار الفجر للنشر والتوزيع.

27. دودج، إيان. (2006). الإدارة الإلكترونية - يأثير الإعمال الإلكترونية على مدير تكنولوجيا المعلومات المعاصر. ترجمة عبدالحكتم أحمد الجزامي. ط (1). القاهرة: دار الفجر للنشر والتوزيع.

28. آل رشيد، الجازي محمد. (2006). إمكانية تطبيق الحكومة الإلكترونية في القسم النسائي بإدارة الرخص الطبية والشؤون الصيدلية بمنطقة الرياض. رساله ماجستير غير منشورة. الرياض: جامعة الملك سعود.

29. رشيد، مازن فارس. (2001). إدارة الموارد البشرية - الإسس النظرية والتطبيقات العملية في المملكة العربية السعودية. ط (1). الرياض: مكتبة العبيكان.

30. رضـوان، رأفـت. (2002). الإدارة الإلـكـترونـيـة. (منـتدى السياسات العامة)، أبريـل. القاهرة: مركز دراسـات واستشارات الإدارة العامة بكلية الاقتصاد بجامعة القاهرة.

31. رضـوان، رأفـت. (2004). الإدارة الإلكـترونيـة. (الملتقى الإداري الثاني بعنوان (الإدارة والمتغيرات العالمية الجديدة))، من (7) إلى (8) مارس. الرياض: الجمعية السعودية للإدارة.

32. الـرقـابي، عبـدالـعـزيز عـبـدالله. (2002). الحـكومـة الإلـكـترونـيـة ودورها في تقديم الخدمات العامة في المملكة العربية السعودية: مع دراسـة تطبيقية على وكالة الـوزارة لشؤون العمل. رسـالة ماجستير غير منشورة. القاهرة: جامعة القاهرة.

33. الـروابـدة، عـبـدالـرؤوف. (2003). الحـكـومـة الإلـكـترونـيـة والـتـشريـع. (مؤتمر الحكومة الإلـكـترونـيـة: الـواقـع والـتـحـديات). مسقط: سلطنة عمان.

34. الـزومـان، عبـدالـعـزيز حمـد. (1423). شبكة الإنـترنـت - مـا هي وكيفية الارتـبـاط بهـا. مجلة العلوم والتقنية، ع (64)، شـوال، ص ص (5 - 9). الرياض: مدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية.

35. سالم، منير محمود. (1971). استخدام الالات الحاسبة الإلكترونية في خدمة الإدارة. القاهرة: المنظمة العربية للعلوم الإدارية.

36. الـسبـيـعي، مـنـاحي عـبـدالله. (2005). إمـكـانـيـة تطبيق الإدارة الإلـكـترونـيـة في الإدارة العامة لـلـمـرور مـن وجـهـة نظر العاملين فيها. رسـالة ماجستير غير منشورة. الـرياض: جامعة نايف العربية للعلوم الامنية.

37. الـسـدرة، عبـدالله عبـدالـرحمـن. (2004). دور الحـاسـب الالي

وتطبيقاته في الإجهزة الإمنية: دراسة تطبيقية على الضباط العاملين في أقسام الشرطة بمدينة الرياض. رسالة ماجستير غير منشورة. الرياض: جامعة نايف العربية للعلوم الإمنية.

38. السويل، محمد إبراهيم. (2007). برامج التعاملات الحكومية الإلكترونية (يسر). (المؤتمر الوطني للتعاملات الإلكترونية)، من (14) إلى (17) يناير. الرياض: وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات.

39. الشثري، حسام صالح. (2003). التوظيف الإداري للبريد الإلكتروني في الإجهزة الإمنية: دراسة مسحية على قطاعات وزارة الداخلية بمدينة الرياض. رسالة ماجستير غير منشورة. الرياض: جامعة نايف العربية للعلوم الإمنية.

40. الشريف، طلال عبدالله. (2003). الحكومة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية: دراسة تطبيقية على الإجهزة الحكومية المركزية في مدينة الرياض. رسالة ماجستير غير منشورة. الرياض: جامعة الملك سعود.

41. الإشعري، أحمد داود. (2003). مقدمة في الإدارة الإسلامية. ط (3). جدة: المؤسسة العالمية للتجليد.

42. شعيب، عبدالله أحمد. (1417). معوقات استخدام الحاسبات الإلية في الإجهزة الحكومية بالمملكة العربية السعودية بالتطبيق على مدينة جدة. رسالة ماجستير غير منشورة. جدة: جامعة الملك عبدالعزيز.

43. آل الشيخ، إبراهيم عبدالله. (2005). استخدامات الحاسب الإلي في أداء المهام الإمنية: دراسة مسحية للعاملين في أقسام شرطة

منطقة الـرياض. رسـاله ماجستير غـير منشورة. الـرياض: جامعة بايف العربية للعلوم الامنية.

44. الـصبـاب، أحمـد عبـدالله. (1999). أصـول الإدارة الحـديثـة. ط (1). جدة: دار البلاد للطباعة والنشر.

45. الـضافي، محمد عبدالعزيز. (2006). مـدى إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في المـديرية العامة للجوازات بمدينة الـرياض. رسـاله ماجستير غـير مـنشورة. الـرياض: جامعة بايـف العربية للعلوم الإمنية.

46. الطعامنة، محمد محـمود ؛ والعـلوش، طـارق شريـف. (2004). الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي. القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية.

47. العبود، فهـد باصر. (2005). الحكومة الإلكترونية بـين التخطيط والتنفيذ. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية.

48. العبيد، منصور فهـد. (1996). الإنـترنـت: استـثمار المستقبل. ط (1). الرياض: مكتبة العبيكان.

49. عبيدات، ذوقـان ؛ وآخـرون. (2001). البحث العلمي: مفهومه، وأدواتـه، وأساليبه. ط (6). عمـان: دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع.

50. العـساف، صـالح حمـد. (2003). المـدخـل إلى البحث في العلوم السلوكية. ط (3). الرياض: مكتبة العبيكان.

51. عسكر، سمـير أحمـد. (1987). أصـول الإدارة. ط (2). دبي: دار القلم للنشر والتوزيع.

52. العقيل، عبدالله عبداللطيف. (2004). الإدارة القيادة الشامله. ط (1). الرياض: مكتبة العبيكان.

53. العماج، فهد حمود. (2006). الجدمات الإلكترونية بشركة الاتصالات السعودية: وأثرها على رضا العميل. (ندوة خدمة المشترك الرابعة: تحت شعار (ثقة المشترك... غايتنا))، من (12) إلى (13) ديسمبر. أبها: شركة الكهرباء السعودية.

54. العمر، بدران عبدالرحمن. (2002). التحليل الإحصائي للبيابات في البحث العلمي باستخدام spss. الرياض: معهد الإدارة العامة.

55. عمر، فدوى فاروق. (2003). استخدام شبكة الإنترنت في إدارة مؤسسات التعلتم العالي في المملكة العربية السعودية. رساله دكتوراة منشورة. ط (1). جدة: كلية التربية للبنات بجدة.

56. العمري، سعيد معلا. (2003). المتطلبات الإداريـة والإمنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية. رساله ماجستير غير منشورة. الرياض: جامعة بايف العربية للعلوم الإمنية.

57. العنزي، طلال بن رطيان الشلهوب. (2006). الإبداع الإداري لدى المديرن في شركة الاتصالات السعودية: دراسة ميدانية. رساله ماجستير غير منشورة. الرياض: جامعة الملك سعود.

58. العنزي، عمر بن عليان الإيداء. (2004). إعادة التنظتم لشركة الاتصالات السعودية أبعاده الإداريـة والإمنـية من وجهـة نظر مستقبلية. رساله ماجستير غير منشورة. الرياض: جامعة الملك سعود.

59. العواملة، بائل عبدالحافظ. (2002). الحكومة الإلكترونية

ومستقبل الإدارة العامة. مجله دراسات، مج (29)، ع (1)، شوال. عمان: عمادة البحث العلمي الجامعة الإردنية.

60. عــودة، أحمــد سلـيمان ؛ ومـلـكاوي، فـتـحي حـسـن. (1987). أساسيات البحث العلمي في التربية والعلوم الإنسانية. ط (1). الزرقاء: مكتبة المنار للنشر والتوزيع.

61. الـغـامـدي، عـلي. (2005). تجـربـة الاتـصـالات الـسـعـوديـة في مجـالالإعـمـال الإلكترونية. (مؤتمر إدارة الـوثائق الإلكترونية)، من (20) إلى (21) نـوفـمـبر. الـرياض: مدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية.

62. الغفيلي، هـاني. (19مـن ذي الحجة 1427هــ). الاجـماع الصحفي لـلمـؤتمـر الـوطـني الإول لـلـتـعـامـلات الإلـكـترونـيـة. الــريـاض، ع (14077)، ص (23).

63. غـنـيم، أحـمـد محمد. (2004). الإدارة الإلـكـترونـيـة: آفـاق الحـاضر وتطلعات المستقبل. المنصورة: المكتبة العصرية.

64. فهــمي، محمد شـامـل. (2005). الإحــصـاء بـلا مـعـاناة: المفاهيم والتطبيقات باسـتـخـدام برنامج spss. الــريـاض: مـعـهـد الإدارة العامة.

65. قـاسم، صـلاح مـصـطـفى. (2003). الـتـحـديات الإمـنـيـة للحكومة الإلكترونية: دراسة مسحية لتجربة دبي في دوله الإمـارات العربية المتـحـدة. رسـاله ماجستير غـير مـنـشـورة. الــريـاض: جامعة نـايـف العربية للعلوم الإمنية.

66. الـقـحـطـاني، سـالم سعيد ؛ وآخــرون. (2000). منهج البحث في العلوم السلوكية مع تطبيقات على spss. ط (1)الــريـاض: المطابع الوطنية الحديثة.

67. القحطاني، شائع سعد. (2006). مجـالات ومتطلبات ومعوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في السجون: دراسة تطبيقية على المدرية العامة للسجون بالمملكة العربية السعودية. رسـاله ماجستير غير منشورة. الرياض: جامعة نايف العربية للعلوم الإمنية.

68. الكبيسي، عـامـر خـضـير. (2005). الفساد والـعـولـمة - تزامـن لا توأمه. الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث.

69. كشك، محمد بهجت جاد الله. (1999). المنظمات وأسس إدارتهـا. الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث.

70. كشك، محمد بهجـت. (1996). مـبادئ الإحـصـاء واستخداماتها في مجالات الخدمة الاجتماعية. الإسكندرية: دار الطباعة الحرة.

71. كيتل، دوبالـد ف. (2003). ثـورة الإدارة العامة العالمية - تقرير حـول يحـول الحـكم. ترجمـة محمد شريـف الطـرح، ط (1). الـرياض: مكتبة العبيكان.

72. مـراد، عبدالفتاح. (2003). الحكومة الإلكترونية. القاهرة: دار المعارف.

73. مركـز المعلومات بـديـوان الخـدمـة المـدنـيـة بالـكـويـت. (2004). الحكومة الإلكترونية. (الـنـدوة الـدوريـة الـعـاشرة في مجـال الخدمة المدنية بدول مجلس التعاون الخليجي)، من (16) إلى (17) مارس. الرياض: معهد الإدارة العامة.

74. مـصـطـفى، إبراهـــم ؛ وآخــــرون. (1960). المـعـجـم الـوسـيـط. إستانبول: المكتبة الإسلامية.

75. مكليود، رايموند. (2000). نظم المعلومات الإدارية. ترجمة د.م. سرور علي سرور، ط (2). الرياض: دار المريخ للنشر.

76. المنيف، إبراهيم عبدالله. (1993). تطور الفكر الإداري المعاصر. ط (1). الرياض: مرامر للطباعة والتغليف.

77. النجار، فريد ؛ وآخرون. (2006). التجارة والإعمال الإلكترونية المتكامله في مجتمع المعرفة. الإسكندرية: الدار الجامعية بالإسكندرية.

78. نجم، نجم عبود. (2004). الإدارة الإلكترونية: الاستراتيجية والوظائف والمشكلات. الرياض: دار المريخ للنشر.

79. النفيعي، يوسف محمد ؛ والحماد، راشد عبد الله. (2000). إدارة الإعمال الإلكترونية: نظرة فاحصة ورؤية مستقبلية. ط (1). المنامة: مركز البحرين للدراسات والبحوث.

80. النمر، سعود بن محمد ؛ وآخرون. (2001). الإدارة العامة: الإسس والوظائف. ط (5). الرياض: مكتبة الشقري.

81. الهاجري، إياس سمير. (2004). يارخ الإنترنت في المملكة العربية السعودية. ط (1). الرياض: مكتبة العبيكان.

82. وزارة التخطيط. (1999). خطة التنمية الجمسية السابعة (1420 - 1425).

83. فرنش، وندل ؛ وجونير سيسل بيل. (2000). تطور المنظمات - تدخلات علم السلوك لتحسين المنظمة. ترجمة د. وحيد بن أحمد الهندي. الرياض: معهد الإدارة العامة.

84. ياسين، سعد غالب. (2005). الإدارة الإلكترونية وآفاق وتطبيقاتها العربية. الرياض: معهد الإدارة العامة.

المواقع الإلكترونية

1. برنامج التعاملات الحكومية للمملكة العربية السعودية (يسر). تاريخ الدخول 2007/01/01. http: //www.Yesser. gov.sa

2. شركة الاتصالات السعودية (الموقع الخارجي على شبكة الإنترنت والخاص بالعملاء والموردين وغيرهم). تاريخ الدخول 2007/01/01. http: //www.stc.com

3. شركة الاتصالات السعودية (الموقع الداخلي على الشبكة المحلية للشركة والخاص بالموظفين (الرابط)). تاريخ الدخول 2007/01/01. http: //mylink.stc.com.sa

4. شركة إليكسا لتصنيف الشركات العالمية. تاريخ الدخول 2007/01/01. http: //www.alexa.com